

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotisairaanhoito Isabel

Päivitetty 2.1.2024

SISÄLTÖ

1 TOIMINTAYKSIKKÖ.....	4
1.1 Sosiaaliamies ja potilasasiavastaava	4
2 VASTUUHENKILÖT.....	5
2.1 Palvelun tuottaja, liiketoiminnasta vastaava henkilö ja terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.....	5
2.2 Toiminnan ja omavalvonnan vastuuhenkilö.....	5
2.3 Asiakasturvallisuuden vastuuhenkilö.....	5
2.4 Laadunhallinnan vastuuhenkilö.....	6
2.5 Tietosuojavastaava.....	6
3 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN.....	7
3.1 Toiminta-ajatus ja palveluajatus.....	7
3.2 Toiminnan arvot ja periaatteet.....	7
3.3 Laatupolitiikan toimintaperiaatteet.....	7
3.4 Omavalvonnan laadunhallinta.....	8
3.5 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen.....	8
3.6 Asiakkaan ja omaisten osallistuminen.....	8
3.7 Yhteistyö.....	9
4 RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	10
5 DOKUMENTOINTI, ASIAKIRJAHALLINTA JA TIETOSUOJA.....	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	12
6.1 Henkilöstö.....	12
6.2 Asiakasturvallisuus kotiympäristössä.....	12
6.3 Toimintaympäristön hygieniäkäytännöt.....	13
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	14
7.1 Palvelusopimus ja palvelusuunnitelma.....	14
7.2 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.....	14
7.3 Oikeusturva.....	14
7.4 Sairaushoito.....	14
8 ASIAKASTYÖN SISÄLTÖ.....	15

8.1 Palvelutarpeen tunnistaminen ja arviointi.....	15
8.2 Perustarpeista huolehtiminen, ulkoilu ja liikunta.....	15
8.3 Lääkehoito.....	15
8.4 Sairaushoito.....	16
8.5 Perussiivouspalvelut.....	16
8.6 Ylläpitosiivouspalvelut.....	16
8.7 Tekstiilien huoltopalvelut.....	16
8.8 Asiointiapu, saattaja-apu ja kaupassakäynnit.....	16

LIITTEET

1. TOIMINTAYKSIKKÖ

Toimintayksikön osoite- ja yhteystiedot:

Kotisairaanhoito Isabel

Y-tunnus: 3221675-4

Lohjantie 4 A 1

05840 Hyvinkää

kotisairaanhoidoisisabel@gmail.com

puh. 0505307799

Ilmoituksenvarainen toiminta: Kotisairaanhoito Isabel toimii Hyvinkäällä, Nurmijärvellä, Tuusulassa, Järvenpäässä, Mäntsälässä, Riihimäellä, Lopella ja Vihdissä tuottaen kotisairaanhoidon sekä sosiaalihuoltolain mukaisia kotihoidon tukipalveluita. Vuonna 2024 palveluvalikoimaan on tarkoitus lisätä sosiaalihuoltolain mukaiset kotihoidon palvelut.

1.1 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän kuntien (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Tuusula ja Pornainen) perusterveydenhuollon sosiaali- ja potilasvastaavina toimivat

Susanna Honkala puh. 040 807 4756 ja

Anne Mikkonen puh. 040 807 4755

Lisätietoja osoitteessa <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

2. VASTUUHENKILÖT

2.1 Palvelun tuottaja, liiketoiminnasta vastaava henkilö ja terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

Kotisairaanhoido Isabel,

Isabel Tani

Lohjantie 4 A 1

05840 Hyvinkää

kotisairaanhoidoisabel@gmail.com

puh. 050 530 7799

2.2 Toiminnan ja omavalvonnan vastuhenkilö

Isabel Tani

Lohjantie 4 A 1

05840 Hyvinkää

kotisairaanhoidoisabel@gmail.com

puh. 050 530 7799

2.3 Asiakasturvallisuuden vastuhenkilö

Isabel Tani

Lohjantie 4 A 1

05840 Hyvinkää

kotisairaanhoidoisabel@gmail.com

puh. 050 530 7799

2.4 Laadunhallinnan vastuhenkilö

Isabel Tani

Lohjantie 4 A 1

05840 Hyvinkää

kotisairaanhoitoisabel@gmail.com

puh. 050 530 7799

2.5 Tietosuojavastaava

Isabel Tani

Lohjantie 4 A 1

05840 Hyvinkää

kotisairaanhoitoisabel@gmail.com

puh. 050 530 7799

3 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN

3.1 Toiminta-ajatus ja palveluajatus

Kotisairaanhoidon Isabelin toiminta-ajatuksena on tarjota kotiin vietäviä sairaanhoitajan ja terveydenhoitajan palveluita, laboratoriotoimintaa sekä kotipalvelun tukipalveluita joko tilapäisessä tai pysyvässä avun tarpeessa olevien ikääntyvien, vammaisten tai esimerkiksi sairaalasta kotiutuvien henkilöiden kotona asumisen ja pärjäämisen tueksi. Jatkossa toiminnan on tarkoitus laajentua kattamaan myös kaikki kotihoidon (hoiva)palvelut. Kunnioitamme kaikessa toiminnassamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, oikeutta osallistumiseen ja hyödynämme asiakkaan omia voimavaroja yhteistyössä asiakkaan sekä tämän omaisten kanssa. Tuotamme palvelumme koulutetulla, kokeneella ja ammattitaitoisella sekä toimintaan sitoutuneella henkilökunnalla Hyvinkäällä, Nurmijärvellä, Tuusulassa, Järvenpäässä, Mäntsälässä sekä Pornaisissa. Toiminta laajenee mahdollisesti jatkossa myös muihin kuntiin. Kotisairaanhoidon Isabel on rekisteröity Keusoten yksityisten palvelujen tuottajien rekisteriin.

3.2 Toiminnan arvot ja periaatteet

Kotisairaanhoidon Isabelin toiminta perustuu asiakkaan oman tarpeen, tahdon ja toivomusten kartoittamiseen yhteistyössä asiakkaan itsensä, hänen läheistensä ja mahdollisten muiden asiakasta tuntevien tahojen kanssa. Jokaiselle asiakkaalle selvitetään yksilöllinen palveluntarve, ja suunnitellaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaiset palvelut. Asiakas ja/tai omainen allekirjoittaa yksilöllisen toimeksiantosopimuksen (LIITE 1.) Toiminta perustuu aina jokaiselle asiakkaalle tehtyyn yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan (LIITE 2), joka laaditaan ja allekirjoitetaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheisensä/omaisensa kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään sopimuksen mukaisesti aina yhden vuoden välein sekä aina asiakkaan palveluntarpeen oleellisesti muuttuessa ja/tai mikäli asiakas haluaa ostaa enemmän/vähemmän palvelua. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Asiakasta kunnioitetaan yksilöllisenä persoonana ja hänen elämänsä ja arvojaan arvostetaan. Toimivasta kommunikaatiosta asiakkaan, hänen läheistensä sekä muiden yhteistyötahojen välillä huolehditaan. Asiakasta kuunnellaan ja ollaan läsnä. Palveluntarjoajana toimimme toistaiseksi pääsääntöisesti klo 7.30-16 välillä arkisin, ellei erikseen ole sovittu muuta. Olemme kuitenkin asiakkaan tavoitettavissa myös muina aikoina ja yhteydenottoihin vastataan mahdollisimman pian. Toimintafilosofia perustuu siihen, että toimintaa muokataan joustavasti asiakkaan tarpeiden muuttuessa.

3.3 Laatupolitiikan toimintaperiaatteet

Kotisairaanhoidon Isabelin tuottama kotisairaanhoidon palvelu sekä kotipalvelun tukipalvelut ovat asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioon ottavaa yksilöllistä palvelua. Työskentelemme kuntouttavalla ja asiakasta osallistavalla työotteella, ja työ perustuu yleisiin hoitotyön suosituksiin sekä näyttöön perustuvaan hoitotyöhön. Tavoitteena on

tukea asiakkaan kotona asumista tukien tätä säilyttämään toimintakykyään, itsenäistä selviytymistä sekä elämänhallintaa. Tavoitteena on lisäksi toimia asiakkaan tukena arjessa ja elämässä ja auttaa havaitsemaan mahdolliset muutokset palveluntarpeessa sekä reagoimaan niihin. Tukea tarjotaan sairaanhoidollisiin toimenpiteisiin, kotipalveluun, kodin ulkopuoliseen asiointiin sekä palveluiden käyttöön (jatkossa myös kotihoito ja hoivapalvelut). Asiakkaalle annetaan mahdollisuus omiin toiveisiinsa perustuviin valintoihin. Palvelu toteutetaan asiakkaan kannalta mahdollisimman oikea-aikaisesti. Työntekijä on asiakkaalle tuttu ja turvallinen lisäten näin asiakkaan turvallisuuden tunnetta.

Kotisairaanhoito Isabelin laatupolitiikka on asiakaslähtöistä ja asiakaskeskeistä, joten asiakkaan kokema palvelun laatu on tärkein mittari. Toiminta perustuu sekä suunnitelmallisuuteen, että asiakkaiden kanssa tehtyjen sopimusten noudattamiseen. Palvelun laatua voidaan jatkuvasti kehittää asiakkaan näkökulmasta nousevilla kehitystarpeilla. Käytännön asiakaslähtöistä toimintaa tukee omavalvontasuunnitelma ja toiminnan muuttaminen vastaamaan sille asetettuja vaatimuksia mahdollisimman nopeasti ja joustavasti on mahdollista. Palvelun hyvän laadun merkitys asiakkaalle tiedostetaan, ja oman työn arviointia toteutetaan osana jokapäiväistä käytännön toimintaa. Asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, mikäli hän on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun.

3.4. Omavalvonnan laadunhallinta

Kotisairaanhoito Isabelin laatupolitiikkaan kuuluu asiakaspalautteen seuraaminen. Asiakkaan kokema laatu mitataan vuosittain tehtävällä (viimeisin 12/2023) asiakaspalautekyselyllä (LIITE 3.) ja lisäksi käydään säännöllisesti läpi myös asiakkaiden antama muu palaute luottamuksellisesti. Palautteet hyödynnetään palvelun ja toimintatapojen kehittämisessä.

3.5. Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen

Kotisairaanhoito Isabelissa työskentelee toistaiseksi vain 1 sairaanhoitaja, joka vastaa toiminnasta kokonaisuudessaan.

3.6. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen

Asiakasta kohdellaan siten, että hänen ihmisarvoaan, itsemääräämisoikeuttaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan mielipiteet, toiveet sekä yksilölliset tarpeet huomioidaan ja asiakkaan kanssa työskennellään yhteistyössä. Asiakkaan toiveiden mukaan omaiset/läheiset osallistetaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaan suostumuksella ja erikseen sovitusti palveluntuottaja voi olla

asiakkaan hoitoon tai palveluun liittyvissä asioissa yhteydessä suoraan asiakkaan omaiseen.

Mahdollisen vaaratilanteen tai hättätapahtuman jälkeen tapauksen laadusta riippuen asiakasta kuullaan ja asiakkaan antama palaute kirjataan ylös. Asiakkaan psyykinen ja fyysinen hyvinvointi varmistetaan. Asiakkaalle annetaan yhteyshenkilön tiedot mahdollista myöhempää tarvetta varten.

3.7 Yhteistyö

Kotisairaanhoido Isabel tekee tarvittaessa yhteistyötä sekä Keusoten sosiaali- ja terveyspuolen eri sektoreiden kanssa, että alueellisten yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien kanssa. Kotisairaanhoido Isabel on osa verkostoa, joka tukee asiakkaan kotona pärjäämistä. Merkittävä yhteistyötaho on asiakkaan omaiset ja läheiset. Laaja-alainen ja toimiva yhteistyö on tärkeää perustehtävässä onnistumisessa.

4 RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kotisairaanhoidon Isabelin toiminnassa kiinnitetään huomiota riskien hallintaan mikä tarkoittaa, että pyritään jatkuvasti tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu.

Palveluntuottajana Kotisairaanhoidon Isabel vastaa siitä, että riskien hallintaa toteutetaan osana jokapäiväistä työtä.

Kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden tunnistamisen ja raportoinnin avuksi Kotisairaanhoidon Isabel on laatinut lomakkeen (LIITE 4), jonka avulla toiminnan riskit, laatupoikkeamat, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan, ennaltaehkäistään, raportoidaan ja tilastoidaan. Myös siitä huolehditaan, että tieto haittatapahtumasta hyödynnetään palvelun kehittämisessä ja toimintatapoja muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita. Kaikki asiakaspalautteena saatu, työssä huomioitujen ja tapahtuneiden sekä läheltä piti- tilanteissa ilmenneet riskit kirjataan ylös.

Mahdolliset todetut epäkohdat käsitellään välittömästi ja pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan. Saatu palaute sekä sen antaja kirjataan ylös samoin kuin palautteen vastaanottaja ja päivämäärä. Tarvittaessa asiasta tiedotetaan myös yhteistyötahoja. Laatupoikkeamaksi lasketaan myös asiakkaan tai tämän läheisen saama huono kohtelu.

5 DOKUMENTOINTI, ASIAKIRJAHALLINTA JA TIETOSUOJA

Kotisairaanhoito Isabel käsittelee asiakkaan henkilötietoja aina huolellisesti, suunnitelmallisesti sekä käyttötarkoituksen mukaisesti. Asiakkaille laaditaan toimeksiantosopimus sekä hoito- ja palvelusuunnitelma, jotka säilytetään kullekin asiakkaalle varatussa henkilökohtaisessa kansiossa. Kansiossa säilytetään myös kaikki muut asiakkaan hoitoa ja palvelua koskevat asiakirjat. Asiakastietoja sisältävät kansiot säilytetään lukitussa kaapissa, lukitussa huoneessa. Hoidonseuranta toteutetaan kirjauksilla, joita tehdään ja arkistoidaan asiakasta koskeviin asiakirjoihin palvelun ja hoidon kannalta riittävästi ja asianmukaisesti (jokaisesta asiakastapahtumasta). Asiakkaan päivittäiskirjauksia tehdään myös salasanalla suojatulla tietokoneella salasanasuojatulle muistitikulle, josta tiedot kuitenkin poistetaan tulostamisen ja paperiarkistoinnin jälkeen. Asiakkaan ja/tai omaisten toiveesta voidaan hoidonseuranta myös toteuttaa ns. hoitopäiväkirjalla, jota säilytetään asiakkaan kotona, ja johon palveluntuottaja sekä asiakas ja/tai omaiset voivat kirjoittaa omia havaintojaan. Sähköistä kirjaamista ei ainakaan toistaiseksi ole käytössä. Kotisairaanhoito Isabelilla on ajan tasalla oleva tietosuojaseloste (LIITE 5).

Kotisairaanhoito Isabelin asiakkaalla on aina mahdollisuus saada itseään koskevat tiedot. Asiakasta informoidaan heitä koskevien tietojen käsittelystä, oikeudestaan saada pyynnöstä tarkastaa omat tietonsa ja myös jäljennökset niistä. Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumus salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta ulkopuolisille on saatu kirjallisesti (LIITE 6).

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Henkilöstö

Kotisairaanhoidon Isabelissa työskentelee tällä hetkellä ainoastaan 1 sairaanhoitaja, joka vastaa toiminnasta kokonaisuudessaan. Koska asiakkaat eivät ole palveluntarjoajan päivittäisen avun varassa, toimitaan palveluntuottajan ollessa estynyt tekemään työtään (lyhytaikaiset, äkilliset sairauspoissaolot, lyhyet lomajaksot) niin, että poissaolon ajalle sovitut käynnit siirretään tai mahdollisuuksien mukaan omainen huolehtii asiakkaasta. Mikäli poissaolo on pidempi tai asiakas ehdottomasti tarvitsee (sairaanhoidon)hoitajan käynnin palveluntuottajan poissaolon aikana, avustaa palveluntuottaja tarvittaessa sijaistavan hoitajan hankkimisessa (kunnan kotihoito/ muu yksityinen palveluntuottaja). Käytäntö poissaolojen ajalle on sovittu palvelun alkaessa asiakkaan allekirjoittamassa toimeksiantosopimuksessa. Vuonna 2024 todennäköisesti tulee ajankohtaiseksi palkata keikkatyöntekijä tai käyttää alihankkijaa satunnaisiin tarpeisiin. Tällöin varmistetaan henkilön soveltuvuus ja ammattitaito kaikilta osin.

6.2 Asiakasturvallisuus kotiympäristössä

Kotisairaanhoidon Isabelin asiakkaan näkökulmasta asiakasturvallisuus on sitä, että hän saa tarvitsemaansa laadukasta palvelua oikea-aikaisesti ja turvallisesti. Potilas- ja asiakasturvallisuus kattaa hoidon turvallisuuden, laiteturvallisuuden ja lääkehoidon turvallisuuden. Potilas- ja asiakasturvallisuus on myös osa hoidon laatua ja kaiken toiminnan tärkein huomioonotettava asia. Se on terveyden- ja sairaanhoidon laadun perusta ja sitä sovelletaan myös sosiaalipalveluiden piirissä takaamaan asiakkaan sekä hänen asioidensa turvallisen hoitamisen. Kotisairaanhoidon Isabel huolehtii asiakasturvallisuudesta aina huolenpitotehtävien yhteydessä ja toiminnalla pyritään kaatumisten, putoamisten ja liukastumisten ehkäisyyn. Tapaturmien riskinarviointia tehdään asiakkaan kotona. Asiakasta avustetaan tarvittaessa oikeanlaisten apuvälineiden/hoitovälineiden hankinnassa sekä näiden kunnossa pitämisestä.

Asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyvien poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittelyssä Kotisairaanhoidon Isabel keskittyy tapahtumaan myötävaikuttaneisiin tekijöihin ja toiminnan sekä ohjeistuksen kehittämiseen. Tavoitteena on avoimen asiakasturvallisuuskulttuurin kehittyminen sekä estää vastaavien tapahtumien uusiutuminen tulevaisuudessa. Tietoa vaaratapahtumista kerätään järjestelmällisesti ja kerättyä tietoa hyödynnetään asiakasturvallisuuden kehittämisessä. Tapahtumien käsittelyssä huomioidaan myös avoimuus ja syyllistämättömyys sekä asianomaisten tukeminen tilanteen jälkeen. Tähän kuuluu anteeksipyyntö ja haittaan johtaneiden tapahtumien kertominen haittatapahtumien satuttua, asian läpikäyminen asiakkaan kanssa sekä jälkihoito.

6.3 Toimintaympäristön hygieniakäytännöt

Kotisairaanhoidon Isabel huolehtii omalta osaltaan infektioriskin vähentämisestä noudattamalla hyvää käsihygieniaa ja toimimalla aseptisesti, sekä huolehtimalla hoitotoimenpiteissä mahdollisimman hyvin hoitoympäristön siisteydestä ja hygieniasta, hoitotarvikkeiden puhtaudesta sekä ympäristön siisteydestä hoitotoimenpiteiden jälkeen. Asiakastyössä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia yleisiä ohjeita mm. kasvomaskin käytöstä.

7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

7.1 Palvelusopimus ja palvelusuunnitelma

Kotisairaanhoidon palvelut perustuvat asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa tehtyyn sopimukseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti laadittuun palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään asiakkaan kanssa sovitun aikataulun mukaisesti. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisesti tämän omaisen kanssa. Tavoitteena on asiakkaan yksilöllisen palveluntarpeen selvittäminen ja siihen vastaaminen oikeanlaisilla, oikea-aikaisilla ja laadukkailla palveluilla sekä niiden toteutumisen seuranta.

7.2 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Asiakkaan hyvä kohtelu on Kotisairaanhoidon palvelujen keskeinen periaate. Asiakasta kohdellaan tämän itsemääräämisoikeutta, yksilöllisyyttä ja arvoaan kunnioittaen. Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä ja mahdollisten puutteiden korjaamiseksi ryhdytään toimenpiteisiin. Asiakasta neuvotaan, ohjataan ja kannustetaan monipuolisesti asiakkaan tarpeista lähtöisin.

7.3 Oikeusturva

Jos asiakas on saamaansa kohteluun tai palveluun tyytymätön, on hänellä oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Suoraan asiakkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana.

8 ASIAKASTYÖN SISÄLTÖ

8.1 Palvelutarpeen tunnistaminen ja arviointi

Kotisairaanhoidon Isabel arvioi asiakkaan palvelutarpeen haastattelulla, havainnoinnilla ja kuulemisella asiakkaan kotona. Asiakkaan arkielämään, hoitohistoriaan, sosiaaliseen tukiverkostoon ja elämänhistoriaan tutustutaan tarkasti. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta informoidaan hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä erilaisista vaihtoehdoista ymmärrettävästi. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Tarvittaessa asiakkaan tahto selvitetään yhteistyössä omaisen/laillisen edustajan kanssa ja asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että asiakkaan etu huomioidaan ensisijaisesti. Asiakasta kuullaan aina ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. Edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta tehdään aina ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi.

Kotisairaanhoidon osalta palveluvalikoimaan kuuluu muun muassa lääkehoidon toteuttaminen asiakkaan kotona, laboratorionäytteiden ottaminen ja kuljettaminen, haavahoidot, vitaaliarvojen mittaukset, korvahuuhtelut, ompeleiden poistot ja katetroinnit sekä muut sairaanhoidolliset, kotona toteutettavat toimenpiteet. Asiakasta ohjataan kaikissa sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvissä kysymyksissä ja asiakkaan niin halutessa voidaan toimia puolesta-asioijana terveysasemalle tai apteekkiin.

Lisäksi palveluvalikoimaan kuuluu hygienianhoidossa avustaminen, pienet kotityöt (pyykinhuolto, aterian lämmitys jne.) sekä kodin ulkopuolisissa asioinneissa avustaminen tai ulkoilussa avustaminen. Palveluja voidaan suunnitella ja räätälöidä asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan.

8.2 Lääkehoito

Kotisairaanhoidon Isabel on laatinut lääkehoitosuunnitelman, jossa on määritelty ja sovittu lääkehoidon henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi ja kirjaaminen sekä seuranta. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehuoltoa koskevat menettelyohjeet lääkkeiden tilaamisesta, säilytyksestä, tilat, menekin seurannasta ja palauttamisesta sekä menettelytavat, miten toimitaan lääkehoidossa todetussa poikkeamatilanteessa. Kotisairaanhoidon Isabel ylläpitää ja seuraa lääkehoitosuunnitelmaa kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman on laatinut Sh Isabel Tani.

8.3 Sairauden hoito

Asiakkaan terveydentilaa seurataan kotikäynneillä ja tilassa tapahtuviin muutoksiin reagoidaan. Tarvittaessa asiakasta avustetaan kiireettömän hoidon piiriin. Kotisairaanhoidollisissa toimenpiteissä noudatetaan asiakkaalle laadittua hoitosuunnitelmaa ja -ohjeita ja asiakkaan sairaanhoidon oikea-aikaisuudesta ja laadusta

huolehditaan tarvittaessa yhteistyössä muiden asiakasta hoitavien terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Mikäli asiakas tarvitsee kiireellistä sairaanhoidon palvelua, otetaan välittömästi yhteys asiakkaan oman asuinalueen terveydenhoidon päivystykseen, HUS-alueen päivystysapuun tai yleiseen hätänumeroon 112. Asiakkaan palvelusuunnitelmaan on kirjattu tiedot henkilöistä, joille asiakkaan äkillisestä sairastumisesta ilmoitetaan.

8.4 Tekstiilien huoltopalvelut

Kotisairaanhoido Isabel tuottaa tekstiilien huoltopalvelua asiakkaan toivomalla tavalla asiakkaan kotona tai asiakkaan toiveesta tekstiilit voidaan pesettää myös pesulassa. Asiakkaan kotona pestävä pyykki hoidetaan tekstiileissä mainittujen ohjeiden mukaan ja kuivatetaan asiakkaan kotona. Petivaatteiden vaihtaminen ja peseminen on myös mahdollista.

Pesua varten asiakkaan tekstiilit lajitellaan ja valitaan oikeat pesuaineet asiakkaan omista aineista. Tekstiilit kuivatetaan asiakkaan kotona hänen välineillään ja lajitellaan tarvittaessa säilytykseen asiakkaan toivomusten mukaisesti.

8.5 Asiointiapu, saattaja-apu ja kaupassakäynnit

Kotisairaanhoido Isabel on asiakkaan apuna ja tukena erilaisissa asiointitilanteissa kuten virastoissa, postissa, pankissa, lääkärikäynneillä, kaupassa tai apteekissa. Myös erilaisten lomakkeiden täyttämässä tai tukien hakemisessa neuvotaan ja avustetaan. Asiakkaan mukana voidaan toimia saattajana tai puolesta-asioijana terveydenhuollon yksiköihin (erillisellä puolesta-asiointisopimuksella). Asiakkaan rahan käyttämisestä on erikseen sovittu toimeksiantosopimuksessa.

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu 2.3.2022 ja päivitetty 24.1.2023 sekä 3.12.2023. Laatijana sh Isabel Tani. Omavalvontasuunnitelma säilytetään osoitteessa Lohjantie 4 A 1. Se on pyydettäessä nähtävissä ja tulossa nähtäväksi myös yrityksen kotisivuille osoitteeseen www.kotisairaanhoitoisabel.com.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain ja se päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

LIITTEET:

-LIITE 1: Toimeksiantosopimus

-LIITE 2: Hoito- ja palvelusuunnitelma

-LIITE 3: Asiakaspalautekysely

-LIITE 4: Riskien kartoitus- ja arviointilomake

-LIITE 5: Tietosuojaseloste

-LIITE 6: Suostumus salassa pidettävien tietojen luovuttamiseksi

SOPIMUS YKSITYISESTÄ TERVEYDENHUOLLOSTA

1. SOPIMUKSEN OSAPUOLET

Toimeksiannon toimittaja:

Kotisairaanhoito Isabel

3221675-4

Lohjantie 4 A 1

05840 Hyvinkää

Edustajanaan sh Isabel Tani

puh. 050 530 7799

kotisairaanhoitoisabel@gmail.com

ja

Toimeksiannon tilaaja:

Nimi

Henkilötunnus

2. TARKOITUS

Toimeksiantosopimuksen tarkoituksena on määrittää ne edellytykset ja ehdot, joilla toimeksiannon tilaaja voi antaa toimeksiannon toteuttajalle oikeuden sopia ja määrätä toimeksiannon tilaajalle tulevista, tämän toimeksiantosopimuksen kohteena olevista palveluista, suoritteista tai muista kohteista.

3. TOIMEKSIANTOSOPIMUKSEN KOHDE

Toimeksiantosopimuksen kohteena on kotisairaanhoito ja/tai sosiaalihuoltolain mukaiset kotiin tuotettavat palvelut. Toimeksiantosopimukseen sisältyvät palvelut on eritelty jokaisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka toimii tämän toimeksiantosopimuksen pohjana.

4. TOIMEKSIANTOSOPIMUKSEN SOPIMUSKAUSI

Toimeksiantosopimuksen sopimuskausi ja siihen liittyvän toimeksiannon kohteen sopimuskausi alkaa __.__.20__.

5. TOIMEKSIANTOSOPIMUKSESSA YKSILÖIDYT PALVELUT TAI SUORITTEET JA HINNAT

Toimeksiantosopimukseen kuuluvien toimeksiantojen sisällöstä, hinnoista, toimitus- ja palvelukustannuksista on sovittu seuraavaa.

Tuotettavat/ostettavat palvelut ja hinnat

-Kotihoito-/kotisairaanhoido-/avustajapalvelu

- Palvelun kokonaishinta sopimuksen alkaessa (€/h) __ 42 __
- Ostettavan palvelun kokonaismäärä (esim. h/kk) _____
- Mahdollisesta sopimuksen mukaisesta ostettavan palvelun määrän ylittymisestä laskutetaan toteutuneen palvelun määrän mukaan (esim. asiakkaan toivomat lisäkäynnit tai asiakkaan tarpeesta johtuva kotikäyntiaikojen pitkittyminen).

- Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on kattava tieto kunkin asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeesta sekä elämäntilanteesta ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma toimii pohjana kullakin asiakkaalla tässä sopimuksessa määritetyille palvelulle sekä kustannuksille. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain.

- Asiakas voi halutessaan ostaa hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjen palveluiden lisäksi tarvittaessa erikseen sovitusti lisäpalveluita, joiden hinta määrittyy palveluihin käytetyn ajan perusteella.

- Kotisairaanhoidon osalta perusvalikoimaan kuuluu muun muassa lääkehoidon toteuttaminen asiakkaan kotona, laboratorionäytteiden ottaminen ja kuljettaminen, haavahoidot, vitaaliarvojen mittaukset, ompeleiden poistot ja katetroinnit sekä muut sairaanhoidolliset, kotona toteutettavat toimenpiteet.

Lisäksi asiakasta ohjataan ja avustetaan kaikissa sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvissä kysymyksissä ja asiakkaan niin halutessa voidaan toimia saattajana ja/tai puolesta-asioijana mm. erilaisissa virastoissa, terveysasemalla tai apteekissa. Palveluvalikoimaan kuuluu myös hygienianhoidossa avustaminen, pienet kotityöt (pyykkihuolto, aterian lämmitys, lakanoiden vaihto jne.) sekä kodin ulkopuolisissa asioinneissa avustaminen tai ulkoilussa avustaminen. Palveluja voidaan

suunnitella ja räätälöidä yksilöllisesti kunkin asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan.

- Palvelun hinta määrittyy aina vakiotuntihinnan (42€/h) mukaan palvelun antamiseen kuluneen ajan mukaisesti. Minimiveloitus on puoli tuntia. Hyvinkään alueella kilometrikorvaus sisältyy hintaan, muissa kunnissa tapahtuvasta palvelusta peritään kilometrikorvaus 53snt/km.

6. MUUT PALVELUN TUOTTAMISEN JA JÄRJESTÄMISEN EHDOT

Sopimukseen, hintoihin ja palveluun tehtävät muutokset

- Hintaa voidaan tarkistaa vain todellista kustannuskehitystä vastaavasti. Hintojen tarkistaminen edellyttää, että palveluntuottaja on ilmoittanut hintojen korotuksesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään kaksi (2) kuukautta ennen hinnankorotuksen voimaan tuloa ja että asiakas on hyväksynyt hintojen korottamisen.
- Palveluntuottajan on ilmoitettava hoitoa ja palvelua koskevista muutoksista kirjallisesti asiakkaalle.
- Jos asiakas ei hyväksy hintojen tai muiden sopimusehtojen muutosta, hänellä on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kahden viikon kuluttua irtisanomisesta.
- Asiakkaan suositellaan tekemään irtisanomisilmoituksen kirjallisesti, mutta myös suullinen irtisanominen on pätevä. Jos palveluntuottaja ei ole saanut asiakkaalta irtisanomisilmoitusta muutoksen voimaantulopäivään mennessä, katsotaan asiakkaan hyväksyneen sopimusehtojen muutokset.

Raha-asoiden hoito ja avainten hallinta

- Asiakkaan avainten luovutuksesta palveluntuottajan käyttöön tehdään kirjallinen luovutussopimus kahtena (2) kappaleena, joista toinen jää palveluntuottajalle ja toinen asiakkaalle. Avainten palautusvaiheessa otetaan asiakkaalta tai tämän edustajalta allekirjoitus kuittaukseksi kumpaankin kappaleeseen. Palveluntuottaja vastaa avainten katoamisesta aiheutuneesta vahingosta.
- Asiakas voi pyynnöstään valtuuttaa palveluntuottajan käyttämään puolesta-asiointiin käteistä rahaa. Tällöin palveluntuottaja kuittaa saamansa summan ja rahojen palautusvaiheessa toimittaa kuitit hankinnasta asiakkaalle.

Menettely palveluntuottajan poissa ollessa

- Palveluntuottajan ollessa hetkellisesti sairaana, lomalla tai muutoin estynyt tuottamaan palvelua, pyritään asiakkaan kotikäyntejä ensisijaisesti siirtämään tai omaisia järjestämään asiakkaan hoito.

Mikäli asiakas välttämättä tarvitsee palveluntuottajan poissaoloaikana terveydenhuollon ammattilaisen tai sosiaalihuoltolain mukaisia kotikäyntejä, avustaa palveluntuottaja mahdollisuuksien mukaan muun yksityisen kotiavun tai kunnallisen kotiavun hankkimisessa poissaolonsa ajalle niin, ettei asiakkaan hoito tai turvallisuus vaarannu.

7. TOIMEKSIANTOSOPIMUKSEN MAKSUEHTO

Tämän toimeksiantosopimuksen mukaiset palvelut, suoritukset tai muut kohteet laskutetaan laskutuskausittain.

Laskutuskaudeksi on sovittu kuukausi.

8. SALASSAPITO JA TURVALLISUUS

Salassapito terveydenhuoltoa koskevan lainsäädännön mukaisesti. Allekirjoittaessaan sopimuksen asiakas antaa palveluntarjoajalle luvan henkilötietojen käsittelyyn. Henkilötietojen käsittelystä olemassa palveluntuottajan tekemä tarkempi potilas- ja asiakasrekisterinpidon selvitys, jonka saa pyydettäessä tarkasteltavaksi.

9. VAKUUTUKSET

Palveluntuottajalla on voimassa oleva lakisääteinen potilasvakuutus.

10. SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

Sopimusehtojen muuttaminen sopimusaikana voidaan tehdä vain yhdessä sopien, jolloin sopimusehtojen muutoksesta tehdään molempien osapuolten yhdessä allekirjoittama ja päiväämä liite, joka liitetään osaksi tätä sopimusta ja joka muuttaa sopimusehtoja tältä osin siinä erikseen yksilöidyissä asioissa sen voimaantulohetkestä lähtien.

11. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Sopimuksen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa asiakkaan/palveluntuottajan toimesta. Mikäli irtisanomisen syynä on asiakkaan hoidontarpeen lisääntyminen oleellisesti, on asiakkaalla oikeus päättää sopimus välittömästi.

Mikäli asiakas kuolee, joutuu sairaalaan tai peruu palvelun etukäteen (viimeistään edellisenä päivänä), ei palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta suorittamatta jääneestä palvelusta. Jos asiakas jättää muusta syystä perumatta palvelun tai peruu käynnin liian myöhään, voi palveluntarjoaja halutessaan laskuttaa asiakasta.

Osapuolilla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi, jos toinen osapuoli

a) joutuu saneerausmenettelyyn, konkurssiin, selvitystilaan tai muutoin sellaisiin taloudellisiin tai muihin vaikeuksiin, että on syytä olettaa sopimusvelvoitteiden täyttämisen olennaisesti vaarantuvan

b) ryhtyy toimenpiteeseen, joka voi vaikuttaa olennaisesti toimeksiannon kohteen tuottamiseen. Tällaisia toimenpiteitä voivat olla mm. yritysjärjestelyt, omistussuhteissa tapahtuvat olennaiset muutokset yrityksen sulautumisen tai muun sellaisen syyn seurauksena tai;

c) toistuvasti viivästyy suorituksessaan tai suorituksen oltua toistuvasti myöhässä.

Kumpikin sopijapuoli voi purkaa sopimuksen päättymään välittömästi, jos toinen sopijapuoli rikkoo olennaisesti tätä sopimusta, eikä korjaa rikkomustaan kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa sitä koskevan kirjallisen huomautuksen lähettämisestä. Maksujen vähäistä myöhästymistä ei pidetä olennaisena sopimusrikkomuksena.

Mikäli tämä sopimus irtisanoon tai puretaan, ovat osapuolet velvollisia suorittamaan sellaiset sopimuksen päättymishetkeen mennessä toimeksiannoista aiheutuneet maksut, joita vastaavan suorituksen toinen osapuoli voi käyttää hyväkseen.

Irtisanomisen tai purkamisen jälkeen osapuolten on kuluitta luovutettava kaikki toisilleen kuuluva aineisto (mukaan lukien immateriaalioikeudet, selvitykset, tallenteet, digitaaliset sekä muut aineistot ja materiaalit).

12. PAIKKA JA AIKA

Hyvinkää

___.___.20__

13. ALLEKIRJOITUKSET

Sopimusta on laadittu kaksi (2) samasanaista kappaletta, yksi toimeksiantajalle ja yksi toimeksiannon saajalle.

Allekirjoitukset

KOTISAIRAAHOITO ISABEL

HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA

Asiakkaan nimi:

Henkilötunnus:

Osoite:

Puhelin:

Lähin omainen/yhteyshenkilö:

PALVELUN/HOIDON TARVE:

PALVELUN/HOIDON TAVOITTEET:

PALVELUN/HOIDON MÄÄRÄ (h/kk,h/vko):

ASUMINEN:

TUKIPALVELUT:

ASIAKKAAN TOIMINTAKYKY JA PÄIVITTÄISISTÄ TOIMISTA SUORIUTUMINEN:

- Fyysinen toimintakyky; apuvälineet
- Kognitiivinen toimintakyky; MMSE
- Sosiaalinen toimintakyky, perhesuhteet

HOITOTARVIKKEET:

SAIRAUDET, DIAGNOOSIT, MAHDOLLISET INFEKTIOAUDIT:

ALLERGIAT:

LÄÄKEHOITO:

- Lääkitys (erillinen lääkekortti)
- lääkkeenjako:

- lääkkeiden ottaminen:

- apteekkiasioinnit ja reseptien uusiminen:

MAHDOLLISET MUUT SÄÄNNÖLLISET TOIMENPITEET:

HYGIENIAN HOITO:

KODIN ULKOPUOLINEN ASIOINTI:

KODINHOIDOLLISET TYÖT:

RAVITSEMUS:

ELÄMÄNHISTORIAN KARTOITTAMINEN, MIELTYMYKSET, TAVAT, TOTTUMUKSET, TÄRKEÄT ASIAT:

Asiakastyytyväisyys on yritykseni toiminnan tärkein kriteeri.

Tällä lomakkeella voit kertoa mielipiteesi Kotisairaanhoido Isabelin palvelusta. Voit kertoa kokemuksesi hyvin toimivista asioista, kohtaamistasi ongelmista sekä antaa kehitysehdotuksia. Voit myös arvioida saamaasi asiakaspalvelua. Palautteet käsitellään nimettömästi ja luottamuksella.

(Omaiset voivat tarvittaessa täyttää lomaketta asiakkaan puolesta/kanssa).

PVM: _____

1. Valitse taulukosta mielestäsi parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto:

	Samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Eri mieltä
Toivomukseni on otettu huomioon					
Olen saanut vastauksen kysymyksiini					
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa					
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani					
Olen saanut palvelun riittävän nopeasti					
Saamani palvelu on ollut ystävällistä ja kunnioittavaa					

Hoitotoimenpiteillä on ollut tavoiteltu vaikutus					
Lääkehoidolla on ollut tavoiteltu vaikutus (mikäli lääkehoito ei kuulu osaltasi Kotisairaanhoidon Isabelin palveluihin, jätä kohta tyhjäksi)					

2. Missä onnistuin? Missä olisi vielä kehitettävää? Risuja, ruusuja tai muuta kerrottavaa?

Kirjoita vapaamuotoinen palautteesi tähän:

3. Antamaani palautetta tai sen osaa saa tarvittaessa käyttää tunnistamattomana yrityksen toiminnan markkinoinnissa, kehittämisessä (esim. nettisivut) jne.

KYLLÄ _____ EI _____

(Palautelomakkeet kokonaisuudessaan käsitellään ainoastaan Kotisairaanhoidon Isabelin edustajan toimesta ja täysin luottamuksellisesti).

Kiitos palautteestasi!

Palautteesi on minulle arvokasta. Sillä vaikutat palveluideni kehittämiseen ja oman toimintani arviointiin.

KOTISAIRAANHOITO ISABEL

RISKIEN KARTOITUS- JA KIRJAAMISLOMAKE

HENKILÖSTÖÖN JA TOIMINTAAN LIITTYVÄT RISKIT

Tarkastelun kohde	Laatija(t)	Päivitys

Riski tai ongelma	Riskin syyt	Pahimmat seuraukset	Riskin suuruus	Toimenpiteet	Toteutusaikataulu ja vastuhenkilö	Asia hoidettu

SUOSTUMUS SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN ANTAMISEEN

Suostumuksen antaja:

Koko nimi: _____

Henkilötunnus: _____

Seuraavat tahot ovat oikeutettuja saamaan käyttöönsä minua koskevia salassa pidettäviä tietoja:

1. Kotisairaanhoidon Isabel
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Edellä mainitut tahot saavat myös vaihtaa tietojansa keskenään siinä määrin, kuin niiden minulle tarjoaman tuen ja hoidon järjestämisen kannalta on perusteltua. Tietoja ei saa luovuttaa muille tahoille ilma erillistä lupaa.

Tämä suostumus on voimassa ___ / ___ 20__ asti.

Paikka ja päivämäärä: _____ ___ / ___ 20__

Allekirjoitus: _____

Kotisairaanhoidon Isabel

Lohjantie 4 A 1, 05840 Hyvinkää

Isabel Tani, kotisairaanhoidoisisabel@gmail.com, puh. 0405878266