



Kodin Sydän

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotihoito, kotisairaanhoido, henkilökohtainen avustaminen (vammaispalvelu), omaishoidon tukeminen ja muut kodin tukipalvelut

SUUNNITELMAN LAATIJAT:

Päiväys	Nimi	Tehtävä
4/2021	Johanna Kukkasela	geronomi, esimies
28.09/2022	Johanna Kukkasela	geronomi, esimies
16.10.2023	Johanna Kukkasela	geronomi,esimies
04.01.2024	Johanna Kukkasela	geronomi,esimies
01.12.2024	Johanna Kukkasela Minna Murto	geronomi, esimies sairaanhoitaja esimies

SUUNNITELMAN PÄIVITYS:

Päiväys	Nimi	Tehtävä
27.04.2021	Johanna Kukkasela	geronomi,esimies
28.09/2022	Johanna Kukkasela	geronomi,esimies
16.10.2023	Johanna Kukkasela	geronomi, esimies
04.01.2024	Johanna Kukkasela	geronomi,esimies
01.12.2024	Johanna Kukkasela Minna Murto	geronomi, esimies sairaanhoitaja, esimies

Sisällys

1.	TOIMINTAYKSIKÖN TIEDOT	
	TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT	4
	1.1. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
	1.1. RISKIENHALLINTA	6
2.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	
	2.1. HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA	8
	2.2. ASIAKKAAN KOHTELU	8
	2.3. ASIAKKAAN OSALLISUUS	8
	2.4. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	9
3.	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	
	3.1. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA	10
	3.2. RAVITSEMUS	10
	3.3. HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	11
	3.4. TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO	11
	3.5. LÄÄKEHOITO	12
	3.6. YHTEYSTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	13
4.	ASIAKASTURVALLISUUS	13
5.	HENKILÖSTÖ JA TOIMITILAT	14
	5.1. TOIMITILAT	14
6.	TEKNOLOGISET RATKAISUT	15
	6.1. TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET	15
7.	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	16
8.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN PEREHDYTTÄMINEN JA PÄIVITTÄMINEN	16
9.	OMAVALVONTA SUUNNITELMAN NÄKYVYYS	16

1. TOIMINTAYKSIKÖN TIEDOT

NIMI: Kotipalvelu Kodin sydän oy

Y-TUNNUS: 3193903-7

PALVELUNTUOTTAJAN NIMI: Johanna Kukkasela

TOIMINNASTA VASTAAVAN ESIMIEHEN NIMI: Johanna Kukkasela

TOIMINTAYKSIKÖN OSOITE: Jalastie 29, 61600 Jalasjärvi

PUHELIN: 0400 298 147

PALVELUT JOITA YKSIKÖSSÄ TUOTETAAN SEKÄ ASIAKASPAIKKAMÄÄRÄ

Kodin sydän oy tuottaa kotihoitoa ja kotipalveluita (siivousta, asiointiapua, kauppakäyntejä, ulkoilua, toinen suihkutus viikkoon..) sekä henkilökohtaista apua (vammaispalvelua). Palvelut tuotetaan joko hyvinvointialueen tukemalla palvelusetelimallilla tai asiakkaan yksityisesti ostamana.

Kotisairaanhoito alkaa uutena palveluna viimeistään vuoden 2025 alussa, kun aluehallintavirasto on saanut yrityksen luvat käsiteltyä. Kotisairaanhoito mahdollistaa yrityksessä sairaanhoitajalle oikeuden rokottaa ja hakea myös kotoa asiakkaalta määrättyjä laboratoriotestejä, ilman, että asiakkaan tarvitsee sen vuoksi lähteä terveyskeskukseen. Lisäksi se mahdollistaa IV – hoitamisen kotiinpäin.

Siivouspalveluita myydään myös pienissä määrin, ei sosiaali- ja terveyspalveluihin lukeutuville yksityisille tahoille, kuten teollisuus tai muille palvelualoille. Kodin sydän tarkoitus on tuottaa asiakkaille tukea ja apua kotiin moni eri tavoin samoilla tutuilla työntekijöillä, joka helpottaa niin asiakkaan, läheisen ja omaishoitajan arkea.

Kotihoidon piiriin kuuluu nyt 8 vakituista asiakasta (2024). Suurin osa on kotihoidon palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaita, mutta joukkoon mahtuu myös **henkilökohtaista apua- sekä omaishoidon palvelusetelin** asiakkaita kolme kappaletta (vuosi 2024). Kotihoidossa asiakkaista suurin osa on pitkäaikaissairaita yli 65-vuotiaita ikääntyneitä, joille jokapäiväinen avunsaanti on tärkeää. Palvelutarve ja tuntimäärät eroavat asiakaskohtaisesti.

Siivouspuolella on useampia asiakkaita, joihin lukeutuu myös yllä mainittuja kotihoidon ja vammaispalvelun asiakkaita. Kaudesta riippuen tilauksia siivouksiin tulee myös enemmän. Esim. Etenkin kesä- ja talvikaudet ovat työllistäviä siivousten osalta, sillä perussiivouksien lisäksi asiakkaat toivovat ikkunoiden- ja parvekelasien pesua. Siivouksia voimme saada myös tilauksena myös aikuissosiaalipuolelta.

Palveluita voi ostaa myös **yksityisesti** tuntihinnalla 45e/h (2024), ja hintaan lisätään 25,5% veroa, mikä asiakas kuuluu ALV velvollisiin. Yli 5km matkoista veloitamme myös kilometrikulut toimistolta alkaen. Kilometrikulut (0,57cent/km) voidaan asiakkaan kanssa sovitusti laskuttaa myös tuntihinta veloituksena (ajomatka*tuntihinta). Kodin Sydän suosituimmat yksityiset palvelut meiltä ostettuina ovat; siivous, kauppakäynnit tai saatteluavut.

Asiakaspaikkoja kotihoitoa laskien kodin sydämelle nykyisellä työntekijämäärällä riittää 10. Asiakaspaikkamäärä riippuu paljon siitä, kuinka monta tuntia asiakkaalla hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan voidaan käyttää.

1.1. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

KODIN SYDÄN TOIMINTA-AJATUS

Palveluntoiminnan tarkoituksena on tuottaa laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja niitä tarvitseville asiakkaille. Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kotona asumista mahdollisimman pitkään asiakkaan kuntoa, sairautta ja yksilöllisyyttä kunnioittaen. Kotihoito noudattaa palveluseteliasiakkaissa sekä henkilökohtaisen avun asiakkaissa hoito- ja palvelusuunnitelmaa, joka on laadittu Etelä- Pohjanmaan hyvinvointialueen ja asiakkaan (sekä hänen läheisensä kanssa) yhteistyössä.

Kotipalvelun henkilökunta ja asiakkaan lähipiiri sitoutuvat toteuttamaan kotona hoitoa ja huolenpitoa, asiakkaan toimintakykyä tukevalla ja vahvistavalla työllä. Asiakkaita kuntoutetaan heidän voimavarojensa mukaan ja asiakkaita tuetaan omatoimisuuteen. Asiakkaiden omaisten kanssa pyritään olemaan aktiivisesti yhteydessä puolin ja toisin. Asiakkaan voinnin muuttuessa yritys ilmoittaa yhdelle merkitylle lähiomaiselle asiasta- tai tiedon mahdollisesta siirrosta/osastojaksosta tekee hyvinvointialueen henkilökunta. Jos toimintakykyyn tulee pysyviä muutoksia, ottaa yritys yhteyttä omaisiin sekä palveluohjaajiin uuden hoito- ja palvelusuunnitelman arvioinnin tarpeellisuudesta.

Hoito- ja palvelusuunnitelman rakentaa asiakkaalle nimettävä omahoitaja ja tarvittaessa geronomi/ tai sairaanhoitaja yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Ensitiето uudesta asiakkaasta saadaan kuitenkin asiakkaalta itseltä, läheiseltä ja palveluohjaajalta. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa, mikäli asiakkaan tila muuttuu merkittävästi tai lääkelista muuttuu. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvät tuntimäärät tarkistetaan puolenvuoden välein (vuodesta 2025 alkaen).

Vuonna 2022 yritys sai sähköisen asiakasjärjestelmän, joka kulkee hoitajilla mukana mobiilisti. Järjestelmässä käytetään F-Securea tietoturvana. Hoitajilla on omat puhelimensa, joiden tietoturvallisuudesta he vastaavat. Hoitajat ovat keksineet puhelimeen omat salasanaat sekä pin-koodit, jotka ovat vain yrityksen esihenkilöiden tiedossa.

DomaCare- nimiseen sosiaalipuolen asiakasrekisterijärjestelmään kerätään asiakkaan hoitoon sekä terveydentilaan liittyvät välttämättömät tiedot; henkilötiedot, lähiomaisen tiedot, sairaudet, lääkelista, säännölliset mittaukset sekä hoito- ja palvelusuunnitelma jne.. Lisätietoihin kirjataan muut mahdollisesti sovitut palvelut yrityksen kanssa; siivous, kauppa tai saatteluavut. Lisäksi ylös otetaan mahdollinen kauppakoodi sekä ovikoodi. Kattava ja oleellinen asiakastieto turvaa hoidonlaatua sekä pitää yllä asiakasturvallisuutta ja hoitajien ajankohtaista tietoa asiakkaasta. Vuonna 2025 terveydenhuollon luvat tuovat yritykselle mahdollisuuden kirjata laajemmin DomaCare myös terveydenhuollon tietoa, johon voi tarkemmin kirjata esim. kausirokotukset ja RAI arviointien tuloksia.

Vuonna 2025 uusi palvelusetelin sääntökirja edellyttää kotihoidon palvelutuottajilta RAI-toimintakykyarviointi järjestelmän hankkimista (RAI soft) ja työntekijöiden kouluttamista sen arviointiin jo syksyllä 2024. RAI soft ohjelma säilyttää tietoa RAI-arvioinneista asiakkaan toimintakyvyn näkökulmasta, mutta se tuo myös hyvinvointialueelle mahdollisuuden poimia asiakkaista kerättyä tietoa heidän järjestelmäänsä.

Tulevaisuudessa yritykselle tulee lisäksi Kanta järjestelmän siirto.

HOIVAPALVELUIDEN VASTUUALUEEN ARVOT JA TOIMINNAN KESKEISET PERIAATTEET

OMATOIMISUUS: Asiakkaan omatoimisuuden tukeminen ja kunnioittaminen, sekä asiakkaan omien voimavarojen käyttö.

AMMATILLISUUS: Asiakkaan kohtaaminen ammatillisesti ja empaattisesti, käyttäen omaa persoonallista työtettä. Jokainen työntekijä on alansa ammattilainen ja heidät on perehdytetty työhönsä. Työntekijät ovat salassapitovelvollisia.

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS JA YKSILÖLLISYYS: Asiakkaan yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Kunnioitetaan asiakkaan omia arvoja, tapoja ja elinympäristöä. Tarjotaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittuja palveluja, asiakkaan tarpeisiin ja omiin voimavaroihin suhteutettuna. Suunnitelmia tarkistetaan ja päivitetään asiakkaan tarpeen mukaan, viim. vuosittain.

TALOUDELLISUUS: Työmenetelmien suunnittelu siten, että taloudellisuusnäkökulma on otettu huomioon. Ajokilometrikorvaukset on minimoitu ottamalla huomioon samalla suunnalla asuvat asiakkaat ja huomioidaan asiakkaan maksukyky työtunteja tehdessä asiakkaan luona.

YHDENVERTAISUUS: Asiakkaiden kohtelu on yhdenvertaista, yhteyskuntaluokkia huomioimatta.

YHTEISTYÖ: Tehdään yhteistyötä julkisensektorin työntekijöiden ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Yhteistyö on aktiivista ja sitä tehdään hyvässä ja myönteisessä hengessä.

1.2. RISKIENHALLINTA

Riskien arviointi on monivaiheittainen prosessi, jolla tarkoitetaan työssä esiintyvien vaarojen tunnistamista, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkityksen arviointia sekä niiden perusteella toimenpiteiden valintaa turvallisuuden parantamiseksi. Riskien arviointia on tehty työterveyden ja työntekijöiden kanssa. Riskien arvioinnissa yhteistyössä työterveyden kanssa on kartoitettu fyysiset, ergonomiset, kemialliset, tapaturma- ja henkisen kuormittumisen riskit.

Kotipalvelussa tehdään riskien arviointia joka päivä. Riskien arvioinnin yhteydessä havaituille työturvallisuuden kehittämistarpeille on mietitty toimenpiteitä tilanteen parantamiseksi. Työntekijän on velvollisuus ilmoittaa aina työnantajalle tai kyseistä ongelmaa hoitavalle taholle

(esim. sähkömies), mikäli hänen- tai asiakkaan terveys on uhattuna jonkin riskin takia. Esim. irrallinen sähköjohto, toimimaton apuväline, vaarallinen kynnyks..

Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riskitilanteet ja vaaratilanteet. Yritys järjestää palaverin 1-2x/kk, jolloin käydään läpi myös viikkojen tapahtumat, yleiset asiat, asiakaskohtaisesti asiat ja yhteiset kehittämistoiveet. Työntekijät voivat raportoida ja kirjoittaa työajallaan aina tietoa yhteiseen tiedonvälitysjärjestelmään. Esimieheen on mahdollista saada akuutissa tilanteessa välittömästi puhekontakti.

Väkivaltatapahtumaan johtaneet syyt, tapahtuman kulku ja seuraukset analysoidaan esimiehen kanssa mahdollisimman pian ja pohditaan henkisen ensiavun tarvetta. Tarvittaessa tilanne käsitellään koko henkilökunnan kesken. Jälkiarvioinnissa voidaan hyödyntää työterveyshuoltoa ja kriisityöhön koulutetun henkilöstön asiantuntemusta. Yrityksellä on TT Botnian kanssa laaja työterveydenhuollonsopimus. Mikäli väkivaltatapahtuma täyttää vakavan rikoksen tunnusmerkit, työnantaja tekee asiasta poliisille tutkintapyyynnön. Lievät pahoinpitelyt ja laittomat uhkaukset ovat asianomistajarikoksia, josta jokainen tekee itse rikosilmoituksen.

Riskien arviointia tehdään myös joka kotikäynnillä. Työntekijän on hyvä havaita riskejä myös asiakkaan näkökulmasta; Onko asiakkaalla palohälytinkunnossa? Tulisiko hänelle hankkia sänkyyn laitat turvaamaan yötä? Onko lattialla matto, johon asiakas voi kompastua? Riskienhallintaan osana kuuluvat myös erilaiset turvapalvelut; esim. turvapuhelin, kaatumisranneke, yöpartio.

Lääkejätteet, kuten laastarit- ja neulat, voidaan tuoda toimistolle lääkejättesäilöön, mutta pääasiassa pyritään siihen, että nämä jätetään ensisijaisesti niihin hankittuihin omiin lääke- ja neulajätepurkkeihin asiakkaan kotona. Muut lääkkeet, jotka ovat ylimääräisiä tai vanhentuneita, vietään apteekille hävitettäväksi, mikäli asiakas ei itse tai hänen läheisensä pysty tästä huolehtimaan. N-lääkkeet ja niiden käsittelyä tullaan aina hävittämään niihin ohjeistetulla tavalla.

2. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

2.1. HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA

Yrityksellä on oma hoito- ja palvelusuunnitelmalomake käytössä (sähköisenä versiona alkaen loppusyksystä 2022 *DomaCare). Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan, omaisen ja omahoitajan kanssa. Sopimuksessa otetaan huomioon myös palveluntilaajan toivomus ja päätökset esim. palveluseteli asiakkaat. Keskeisiä tavoitteiden ja keinojen asettelussa on konkreettisuus sekä asiakkaan voimavarojen ja yksilöllisyyden huomioiminen.

Ennen sopimusta palveluohjaaja on tehnyt asiakkaalle selväksi palvelusetelistä jäävän omavastuuhinnan ja sopimuksen tekovaiheessa asiakkaalle selvitetään sopimuksen sisältö sekä muut siihen liittyvät oikeuden ja velvollisuudet. Omavastuukustannus määräytyy asiakkaan tulojen mukaan. Hoidonmäärästä päättävät Etelä-Pohjanmaan palveluohjaajat.

Yksityisessä hoito- ja palvelusopimuksessa hinnan, asiakkaan sekä yrityksen oikeuden ja velvollisuudet, irtisanomisajan yms. sovitaan yrityksen ja asiakkaan kanssa kesken.

2.2. ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen kotipalvelussa merkitsee myös asiakkaan toiveiden huomioimista mahdollisuuksien mukaan ja asiakkaan kunnioittamista.

Kotipalvelussa ei ole käytössä rajoitteita tai pakotteita. Rajoitteet ovat vain lääkärin myöntämiä, esim. sitominen tai laidan nosto sänkyyn. (Poikkeuksena asiakkaan turvaaminen esim. turvavyöllä, jossa asiakas tiedostaa tämän olevan turvaamista eikä rajoittamista). Tarvittaessa lääkäri voi tehdä virka-apupyynnön tai kotipalvelun työntekijät voivat hälyttää apua hätäkeskuksesta tai konsultoida terveyskeskuksen sairaanhoitajaa. Kotipalvelun työntekijä voi myös tehdä ilmoituksen sosiaalihuoltoon ja/tai maistraattiin asiakkaan edunvalvonnan tai sosiaalisen avuntarpeen arvioimista varten ("huoli ilmoitus").

Mikäli epäasiallista asiakkaiden kohtelua havaitaan, on jokaisen työntekijän velvollisuus ilmoittaa asiasta yrityksen esimiehelle, poliisille tai sosiaalityöntekijälle. Esimiehen velvollisuutena on puuttua tilanteeseen tilanteen vaatimalla tavalla. On sitten kyseessä omainen, työntekijä tai joku ulkopuolinen uhka.

2.3. ASIAKKAAN OSALLISUUS

Asiakailta ja asiakkaiden omaisilta tiedustellaan suullisesti asiakaspalautetta ja sen perusteella pyritään kehittämään toimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta rohkeasti, jotta palveluita voidaan kehittää ja laatu turvata. Esimieheen tai toimitusjohtajaan voi ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä.

2.4. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista edellyttää, että jokainen terveydenhuolto- tai hoivapalveluja tuottava yritys on nimennyt potilasasiamiehen. **Kotipalvelu Kodin Sydän Oy** potilasasiamiehenä toimii Etelä-Pohjanmaan potilasasiamies p. 044 790 2373.

Potilasasiamies antaa tietoa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa:

- neuvoo ja ohjaa hoitoon ja kohteluun liittyvissä asioissa
- neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutukseen, kanteluun ja korvaushakemukseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- toimii potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- antaa tarvittaessa palautetta henkilökunnalle

Potilasasiamieheen voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- hoitoon pääsyä tai joutumista
- ongelmia tiedonsaannissa
- potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- potilasvahinkoepäilyä
- lääkevahinkoepäilyä
- rekisteritietojen tarkastusta
- tietosuojaa
- tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun.

Asiakkaan kohdatessa palvelua, johon hän on syystä tai toisesta tyytymätön, on hyvä ensisijaisesti keskustella Kotipalvelun Kodin sydän Oy esimiehen Minna Murton tai toimitusjohtaja Johanna Kukkaselan kanssa. Tässä keskustelussa pyritään yhteiseen ratkaisuun ja mahdollinen todettu epäkohta pyritään korjaamaan. Jos tässä tilanteessa asiakas haluaa tehdä kirjallisen huomautuksen, hänelle annetaan ohjeet miten tehdä se. Asiakas saa vaihtaa palvelua myös ilmoittamalla siitä palveluohjaukseen, mikäli on tyytymätön saamaansa kohteluun.

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lähin Länsi-Suomen kuluttajaneuvonnan toimipiste sijaistaa Seinäjoella, osoitteessa Juhonkatu 4. Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 029 553 6901.

Kuluttajaneuvonnan tehtävä on:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

3. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

3.1. HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA SOSIALISUUTTA TUKEVA TOIMINTA

Yrityksen tavoitteena on tukea asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä siten, että asiakas pystyy mahdollisimman pitkään asumaan omassa kodissaan. Hoivan keskeisenä tavoitteena on asiakkaiden omatoimisuuteen kannustaminen sekä toimintakykyä tukeva ja edistävä työote. Toimintakykyä tukeva työote pyritään huomioimaan kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, huomioiden asiakkaan henkilökohtaiset fyysiset, kognitiiviset sekä psyykkiset voimavarat. Lähihoitajat ovat koulutettu ammattikoulussa asiakaslähtöiseen ja ergonomiseen työskentelytapoihin. Yrityksestä löytyy myös sairaanhoitaja, jolla on laaja kokemus asiakaspalvelutyöstä sosiaali- ja terveysalalla.

Kotihoidon henkilökunta keskittyy asiakkaan hyvinvointiin, hoitoon ja huolenpitoon. Kotipalvelu pyrkii tarjoamaan asiakkailleen säännöllistä ulkoilutusta ja virkistystoimintaa, asiakkaiden toiveiden ja jaksamisen mukaan. Asiakkaan läheisiä ja ystäviä kannustetaan osallistumaan läheisensä hoitoon ja huolenpitoon.

Asiakasta kannustetaan osallistumaan erilaisiin julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyökumppaneiden järjestämään virkistystoimintaan. Kotipalvelun henkilökunta avustaa ja ohjaa apuvälineiden käytössä ja välineiden kunto tarkistetaan tarvittaessa.

3.2. RAVITSEMUS

Kotipalvelun asiakkaat ostavat itse ruokatarvikkeensa kaupasta. Kotipalvelun asiakkaiden kauppastoksia tekevät asiakkaat itse, asiakkaan omaiset ja läheiset tai yksityisenä yrityksen kotipalvelu. Kotipalvelun työntekijät voivat käydä kaupassa asiakkaalle tai asiakkaan kanssa.

Kotihoidossa on myös useammalla asiakkaalla käytössä aluepalvelukeskukselta toimitettava valmisruoka, jonka kotihoito – tai asiakas itse lämmittää päivän aikana.

Asiakasta pyritään ohjaamaan ja neuvomaan riittävään, terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon esimerkiksi kauppalistan suunnittelun yhteydessä asiakkaan erityisruokavaliot huomioiden. Kotipalvelun asiakkaille valmistetaan tarvittaessa aamupala, ruoka, iltapala ja välipaloja. Tarvittaessa ateriat laitetaan esille ja avustetaan ruokailussa. Kotihoitajat seuraavat lisäksi asiakkaan ruuan koostumusta; esim. pystyykö asiakas pureskella lihatuotteita tai tuleeko ne olla pehmeässä, sosemaisessa muodossa?

Asiakkaan ravitsemustilaa seurataan muun muassa seuraamalla asiakkaan syömän ruoan määrä, nesteiden juomista ja säännöllisellä painon seurannalla. Jos asiakas jostain vähentää rajusti syömistä tai lakkaa syömästä, tulee asiaa viedä eteenpäin esim. terveysviranomaisille.

3.3. HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Asiakkaan avun tarve henkilökohtaisen hygienian hoidossa on määritelty hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Päivittäisestä hygieniasta huolehditaan aamu- ja iltapesujen yhteydessä sekä tarvittaessa, esimerkiksi parranajon ja kynsien leikkuun sekä yksityisesti tilattavan *jalkahoidon avulla*. Hoitajien tulee päivittäin tarkkailla asiakkaan ihon vointia ja kuntoa, esim. jalkapohjat tai rinnanaluset.

Suihkussa avustetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti kerran viikossa hoitosuunnitelman mukaan. Suihkun yhteydessä huolehditaan myös hiusten puhtaudesta, ihon peruskunnosta, parranajosta sekä käsien ja jalkojen kynsien hoidosta. Useamman suihkukerran voi ostaa yritykseltä yksityisesti.

Kotihoito huolehtii asiakkaan vaatteiden puhtaudesta ja siisteydestä. Asiakas on voinut ostaa pesulapalvelun yksityiseltä pesunalta, johon kotihoito toimittaa likaiset vaatteet ja tuo puhtaat tilalle. Kotihoito saa käyttää myös asiakkaan luvalla tämän omaa pesukonetta ja avustaa siinä.

Suuhygieniasta huolehditaan päivittäin ja tarvittaessa ohjataan hoitoon hammaslääkärille tai suuhygienistille. Tarvittaessa ohjataan asiakas parturiin tai jalkahoitoon, jotka asiakkaat itse maksavat.

Hyvä käsihygienia on hoivatyössä tärkeää työntekijöiltä se edellyttää korujen pois ottamista, kynsilakattomuutta ja kynsien pituuden rajoittamista sekä ihon kunnon aktiivista seuranta. Hoitotyössä tulee aina käyttää myös kertakäyttö hansikkaita, tarvittaessa myös laadukkaimpia nitriinihanskoja. Eritettä käsitellessä tai suihkutuksessa hoitajat käyttävät suojaessua.

Korona-aika on ohitse ja hoitajien ei tarvitse käyttää enää maskeja asiakkaita kohdattaessa. Yrityksen ohjeistus kuitenkin on, että jos asiakkaalla on jokin tarttuva tauti tai työntekijän perheessä leviää herkästi tarttuva virus/bakteeri, on hänen suojauduttava toistaiseksi maskilla potilastyössä, mikäli hän on työkykyinen itse. Tällä turvataan asiakkaiden, että toisten työntekijöiden terveys.

3.4. TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

Asiakkaiden hoidossa on tärkeää terveydentilan ja voinnin aktiivinen seuranta. Kotihoidon asiakkaiden terveydentilaa ja vointia seurataan kotikäyntien yhteydessä. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan säännöllisten mittausten avulla kuten punnitus, verenpaine- ja verensokerimittausten sekä lääkärin määräämien verikokeiden avulla. Tarvittaessa asiakkaalle tilataan aika terveystieteiden sairaanhoitajan tai lääkärinvastaanotolle. Erikoissairaanhoidon ohjaututaan lääkärin läheteellä. Vakavassa akuuttitilanteessa asiakkaan kotona kutsutaan paikalle ambulanssi. Kotona tapahtuneessa äkillisessä kuolemantapauksessa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen, joka lähettää paikalle ambulanssin toteamaan kuolleen. Ambulanssi kutsuu poliisin toteamaan luonnollisen kuoleman. Vainajaan ei tule koskea kuin välttämättömän verran ennen poliisien tuloa. Tämä tarkoittaa esim. sykkeen varmistamista tai elvytyksen aloittamista jos tilanne on epäselvä onko kyseessä vainaja. Ohjeistus vainajan löytämiseen on määritelty tarkemmin mm. hyvinvointialueen palvelusetelinsäätökirjassa.

Yritys tekee yhteistyötä alueella toimivan kotihoituri sairaanhoitaja - tiimin kanssa. Konsultoimme ja tilaamme kotihoitajilta sairaanhoitoon liittyviä verikokeita ja palveluita tarvittaessa ja asiakkaan suostumuksella (vuonna 2021-2024). Tämä välttää turhan terveyskeskuskäynnit sekä sen kuormittamisen. Yritys tilaa Sailalta myös lääkelupa näytöt hoitajille. Tulevaisuudessa 2025 yrityksen aloittaessa terveydenhuollon palvelut, saa yritys itsenäisesti ottaa lääkelupa näytteet hoitajilta vastaan sekä suorittaa terveydenhuollon alaisuuteen kuuluvia rokotus- ja laboratorionäytteitä.

3.5. LÄÄKEHOITO

Palveluseteli asiakkaiden lääkehoidon kokonaisvastuu on yrityksen sairaanhoitajalla. Avustamassa on geronomi /toimitusjohtaja. Lääkehoidon turvallisesta toteutuksesta kuitenkin huolehtivat kaikki lääkehoitoluvan saaneet lähihoitajat ja sairaanhoitajat sekä geronomi.

Suurin osa asiakkaista saavat lääkkeet apteekista Anja – annosjakelu pusseissa. Yrityksen työntekijät huolehtivat lääkelistojen ajantasaisuuden sekä lääkärin määräämät muutokset ja tiedotuksen lääkkeistä uusilla listoilla apteekkiin, että asiakkaan DomaCare asiakasjärjestelmään ajan tasalle. Lääkkeet annetaan asiakkaille valvotusti. Jos asiakkaalla on haasteita niellä lääkettä, tulee lääkemuodon vaihtamisesta neuvotella lääkärin sekä farmaseutin kanssa.

Kodin Sydän **nimikesuojatut hoitajat** saavat kattavan **LOVE koulutuksen**, johon sisältyvät; LOP teoria ja laskut, PKV, Kipu 1 ja Ger 1-2. Koulutuksen jälkeen lääkenäytöt annetaan sairaanhoitajalle (i.m, s.b ja dosettijako, annosjakelumutosten tekeminen lomakkeelle).

Laillistetut hoitajat käyvät samat kurssit, mutta myös vuonna 2025 heillä tulee olla palvelusetelisääntökirjan mukaan voimassa IV, ABO, ROK.

Lääkeluvat ja näytöt tulee uusida yrityksessä 5 vuoden välein. Lääkeluvat hyväksyy yrityksen vastaava lääkäri Kaija Hautala (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue). Lisäksi kaikille työntekijöille päivitetään kolmen vuoden välein ensiapu 1. kurssin, josta he saavat todistuksen.

Lääkehoitoon sisältyy pääasiassa luonnollisia teitä annettavia lääkkeitä annosjakelupussista tai dosetista. Lääkehoitoon yrityksessä voi sisältyä myös s.c pistoksia (ihon alle, esim. prolia) tai i.m pistoksia. Tulevaisuudessa terveydenhuollon luvat antavat mahdollisuuden laillistetulla hoitajalla myös rokotuksen ohessa i.m pistoksiin. Nämä sisältävät aina lääkkeiden tarkistamisen vielä kertaalleen (lasketaan oikea määrä, katsotaan silmämääräisesti oikeat lääkkeet, oikealle asiakkaalle, oikeaan aikaan) tai insuliinimäärän tupla tarkistaminen. Hoitajat huolehtivat, että asiakkailla ovat reseptit voimassa, lääkkeet ovat vielä päiväyksellisiä, lääkkeiden jaon dosettiin sekä siitä antamisen asiakkaille niillä, joilla annosjakelua ei ole. Myös insuliinikynien sekä lääketarvikkeiden määrää seurataan ja tarvittaessa haetaan asiakkaalle lisää. Lääkkeet säilytetään sekä hävitetään oikeaoppisesti.

3.6. YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Yhteistyötä tehdään asiakkaan läheisten sekä muiden asiakkaan hoitoon ja hoivaan liittyvien yhteistyötahojen kanssa. **Tavoitteena on toimiva ja luotettava tiedonkulku.** Asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista tiedotetaan ensisijaisesti sovitulle yhteyshenkilölle, johon asiakas on antanut luvan. Osalla asiakkaista on yhteyshenkilönä omaisen sijaan edunvalvoja, joka huolehtii taloudellisesta puolesta.

Kotihoito tekee yhteistyötä; Etelä-Pohjanmaan oman kotihoidon, muiden yksityisten kotihoidon ja sairaanhoidon, omaisten, kotisairaanhoidajan, diabeteshoitajan, sosiaalityöntekijöiden, edunvalvonnan, terveyskeskuksen lääkärin, keskussairaalan poliklinikoiden jne kanssa. Asiakkaan ollessa sairaalahoidossa ollaan yhteydessä asiakasta hoitavaan osastoon asiakkaan kotiutumisasiossa.

Hammaslääkäripalvelujen ajat varataan tarvittaessa kotipalvelun asiakkaille hänen suostumuksellansa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hammashoitolasta tai yksityiseltä puolelta.

Kotihoito avustettuna tai asiakkaan omaiset ovat tarvittaessa yhteydessä fysioterapiaan apuvälinetarpeissa. Fysioterapeutti tekee kartoituskäynnin, asiakkaan apuvälinetarpeen arvioimiseksi ja ohjaa tarvittaessa henkilökuntaa ja omaisia apuvälineiden käytössä.

Kelan kanssa tehdään yhteistyötä lähinnä asiakkaiden etuisuusiäasioissa.

Apteekki – ja kauppa-asioiden kanssa yhteistyössä ollaan siltä osin, kuin lääkehoidon toteuttaminen tai esim. yksityisen ruokapalvelun toimittaminen sitä edellyttää.

4. ASIAKASTURVALLISUUS

Palo - ja pelastussuunnitelma kotona asuvilla asiakkailla on talo – tai taloyhtiökohtainen. Uhkaavissa ja hätätilanteissa pyydetään apua hätäkeskuksesta. Kodin Sydän Oy:llä on oma palo- ja pelastussuunnitelma toimistolle.

5. HENKILÖSTÖ JA TOIMITILAT

Toimitusjohtaja Johanna Kukkasela, geronomi, lähihoitaja, yrityksen vastuhenkilö

Esimies Minna Murto, esimies, sairaanhoitaja, lääkehoidon vastuhenkilö

Lähihoitajat (vakituiset):

Teija Filppula

Jenni Mäntykoski

Heidi Paloluoto

Leena Koivusaari

- **Lähihoitaja opiskelijat:**

Aada Mustelin, lähihoitaja opiskelija, valm. kevät 2025

Siistijät/kotiavustajat (vakituiset):

Henna Hietanen / siistijä ja kotiavustaja

Sijaiset:

Mira Haapasaari/ terveydenhoitaja, keikkalainen ja sovitut sijaisuudet

Miia Hautamäki / kotiavustaja, sijainen, keikkalainen

Mira Pukkinen / lähihoitaja, keikkalainen

TOIMITILAT

Asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kodeissa tai tilatuissa kohteissa. Yritys muutti syksyllä 2023 keskustaan lähemmäs asiakkaita. Uusi osoite on Jalastie 29, 61600 Jalasjärvi.

Toimitilojen siisteydestä vastaa yritys itse. Yritystilat ovat yleisilmeeltään siisti, lattiat ovat puhtaat ja roskat tyhjätyään säännöllisesti. Yrityksen tilat on turvattu Turva-Ässien kameravalvonnalla sekä kulunvalvonnalla, johon on mahdollisuus esihenkilöiden vaihtaa pin-koodi. Pin-koodi on vain yrityksen työntekijöiden tiedossa. Yrityksessä on myös ajan tasalla toimiva palohälytin, sekä taukotila mahdollisuus. Eväiden säilyttäminen jääkaapissa ja kahvin keittäminen on mahdollista. Yrityksestä löytyy myös wc tila.

Työturvallisuus työkohteissa: mikäli asiakkaan luona on epäily esim. sisäilmaongelmista, ohjataan työntekijöitä toimimaan siten, ettei työntekijöiden työturvallisuus vaarannu ja työorganisoinnilla pyritään ehkäisemään jatkuvaa altistusta, joka kohdentuu aina samaan työntekijään. Asiakasta ohjataan tarvittaessa palveluihin sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi. Tarvittaessa voidaan järjestää suojavaatteet ja hengityssuojaimia työntekijöiden turvallisuuden parantamiseksi.

6. TEKNOLOGISET RATKAISUT

6.1 Osalla yrityksen asiakkaista on käytössään turvapuhelimet tai kaatumisrannekkeet, joihin kuuluu asiakaskohtaiset turvarannekkeet, joilla asiakas saa hälytettyä apua. Turvapuhelimeen voidaan lisälaitteena hankkia myös esimerkiksi ovihälyttimiä oviin. Turvapuhelinpalvelun tarkoituksena on turvata asiakkaiden itsenäinen kotona asuminen mahdollisimman pitkään, parantaa turvallisuuden tunnetta ja auttaa hädän hetkellä, myös silloin kun kotipalvelu ei ole avoinna. Turvapuhelimen myöntää asiakasohjaaja. Turvapuhelimesta menee hälytys aina Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omalle kotihoidolle.

Kotipalvelun henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan vioista turvapuhelimeissa ja palovaroittimissa, sekä mahdollisista kiinteistön kunnossa havaitsemistaan vioista ja puutteista asiakkaalle, asiakkaan omaisille, esimiehelle tai kiinteistön huollosta vastaavalle taholle. Turvapuhelimet testataan asiakaskohtaisesti joka kuukausi.

6.2 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

Apuvälineet asiakkaalle hankitaan apuvälinelainaamosta, asiakkaan itse, läheisen tai kotihoidon tukemana. Apuvälinelainaamo huoltaa ja korjaa myös laitteet. Fysioterapiasta saa ohjausta ja opastusta apuvälineiden käyttöön. Happirikastimet asiakkaat saavat pääsääntöisesti Seinäjoen keskussairaalaista, joita yrityksellä ei vielä ole tullut vastaan. Happirikastimien huollosta vastaa keskussairaala ja sen tarkistamisesta siihen opastettu henkilö. Laitteiden päivittäisestä huoltamisesta vastaavat kotipalvelun työntekijät opastuksen ja perehdytyksen jälkeen.

Henkilökohtaiset hoivatarvikkeet, esim. vaipat ja avanne pussit tai katetrit sekä lääkärin määräämät haavahoitovälineet asiakas saa/haetaan hoitotarvikejakelesta niiden kriteerien täytyessä. Jokainen työntekijä seuraa kotihoidossa näiden kulutusta ja tuotteiden käydessä vähiin tiedottaa yrityksessä hoitotarvike- ja vaippavastaavalle, kun tulee aika tilata lisää asiakkaalle.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kodin sydän säilyttää kansiossa lukitussa kaapissa vain asiakkaiden tiedonkeruu ja luovutus, apteekkisopimus, palvelusopimus sekä lääkehoidonlistoja, jotka on hyvä olla saatavilla aina esim. sähkökatkon aikaan. Asiakkaan omassa kodissa säilytetään epikriisit sekä lääkelistat yms. hänen hoitoonsa liittyvät asiat. Päiväkohtaiset tehtävät, sopimukset sekä kirjaukset ovat myös lisäksi kerättynä tietona yksityisen sosiaaliasiakasrekisterijärjestelmä DomaCare tietokannassa, jota pääsevät lukemaan vain Kodin Sydän työntekijät. Arkaluontoiset asiakirjat tuhoetaan repijällä, mikäli niitä joudutaan toimistolla säilyttämään.

Asiakastietoja säilytetään järjestelmässä lain mukaan niin kauan, kun niille on osoitettua käyttötarkoitusta. Asiakastiedot poistetaan ja tuhoetaan kun käyttötarkoitus on täytetty lain nimissä.

Kaikkia työntekijöitä koskettaa salassapitovelvollisuus. Kodin Sydän Oy on kirjoittanut jokaisella työntekijällä ja sijaisellaan lainvoimaisen salassapitovelvollisuuden, joka koskee niin asiakas- kuin yritykseen liittyviä asioita. Työntekijä ei saa missään tapauksessa tai millään tavoin työsuhteen aikana- tai sen jälkeen ilmaista yritykseen, asiakkaisiin tai muuhun vastaavaan liittyvää tietoa ulkopuolisille tahoille.

8. OMAVALVONTA SUUNNITELMAN PEREHDYTTÄMINEN JA PÄIVITTÄMINEN

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omaevalvontasuunnitelmaan. Omaevalvontasuunnitelma käsitellään työpaikkakokouksessa vähintään kerran vuodessa. Työntekijöiltä edellytetään omaevalvontasuunnitelman, toimintasuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen / tai päivitysten lukeminen. Allekirjoituksella työntekijä vahvistaa lukeneensa kyseiset asiakirjat.

9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN NÄKYVYYS

Omaevalvontasuunnitelma on näkyvissä kokonaisuudessaan työntekijöille ja siitä pyydetessä toimistolla kaikille halujille. Omaevalvontasuunnitelma, joka julkisesti on nähtävillä yrityksen kotisivuilla www.kodinsydan.fi / päivitetään kerran vuodessa tai sen oleellisesti muututtua. Hinnastot, henkilöstö ja palvelut ovat aina omaevalvontasuunnitelmassa sen tekohetkeä vastaavat. Ajankohtaista hinnastoa ja palveluilta noudatetaan kodinsydan.fi hinnaston ja palvelukuvausten mukaan. Päivitämme kotisivuja aktiivisemmin ja löytyvät ajankohtaisen hinnaston ja palvelut helposti kotisivuiltamme. Voit myös soittaa tai viestiä sekä tiedustella näistä tarkemmin 0400 298 147.