

# Virike- ja tukipalvelu Neakoon

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

10.9.2018

### Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Virike- ja tukipalvelu Neakoon  
Néa Kapanen-Niemi  
Jaakkolank.27  
15680 LAHTI

Kunta: Lahti  
Kuntayhtymä:  
Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

P. 045-1370 806

Sähköposti: [info@neakoon.fi](mailto:info@neakoon.fi)

Y-tunnus: 1492222-5

Yritysmuoto on toiminimi. Toimintaa vetää ja siitä vastaa yrittäjä Néa Kapanen-Niemi.

Yrittäjä on lähihoitaja, virikeohjaaja ja puutarhuri (viherrak-suunnittelu).

Opintoja (AMK) Green Care -toimintamallin mukaisesta luonto- ja puutarha-avusteisesta toiminnasta ja sen suunnittelusta.

Luontolähtöisen kuntouttavan työn menetelmät ja Luontolähtöiset toimintaympäristöt kuntouttavassa työssä - koulutus aloitettu syksyllä 2018.

Vastuu- ja oikeusturvavakuutus LähiTapiola Vellamo.

Omaevalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa yrittäjä.

**Yrityksen palvelut ovat** yksityisiä sosiaalipalveluja, yksityisen kotihoidon palveluja tukevia ja niitä täydentäviä.

Yritys tuottaa palveluja ensisijaisesti kotonaan tai palvelu- ja hoivayksiköissä asuville senioreille yksilöllisesti ja/tai ryhmässä. Yritys ei suorita sairaanhoidollisia toimenpiteitä.

### Kotiapu-, tuki-, virike - ja ulkoilupalvelut

- Ruoanlaitto, terveellinen kotiruoka
- Ulkoilu, liikunta ja kotijumppa
- Virikkeellinen toiminta – mm. luonto- ja vihervirikkeet
- Huone-, piha- ja hautakasvien hoidot ja istutukset
- Ompelupalvelu - asiakkaan kotiin tuotuna
- Kodin arjen pikku askareet
- Juhla-apu ja avustaminen juhlassa
- Asiointi-, asioidenhoito- ja saattopalvelut
- Green Care – tavoitteellista ja ammatillista luonto- ja puutarha-avusteista toimintaa hyvinvointia ja kuntoutumista edistäen.

Palvelujen tarve kartoitetaan - ja palvelusopimus sekä palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa.

### **Yrityksen toiminta-ajatuksena**

on tuottaa yksilöllistä, asiakkaan näköistä ja asiakkaan tarvetta vastaavaa palvelua, jossa toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämällä, sekä arjen mielekkäällä piristämällä on vahva paino.

Oikeus liikkumiseen, ulkoiluun ja virikkeelliseen arkeen on merkittävä osa hyvinvointia, taitojen säilymistä ja elämän laatua. "Tehdään yhdessä, taitoja käyttämällä ja toimintakykyä tekemällä"- asiakkaan voimavarojen mukaan.

Viriketoiminnassa pyritään lisäksi käyttämään luonto- ja puutarhatoimintaa terapeuttisesti ja hyvinvointia edistävällä ajatuksella "Virtaa vihreästä".

Yritys tarjoaa palveluja kotonaan ja hoivayksiköissä asuville senioreille ja ikäihmisille, joiden toimintakyky on heikentynyt.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Yrityksen arvot ovat ammatillisuus, luotettavuus, kunnioitus, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja palvelun laatu. Palvelu tähtää asiakkaan palvelun tarpeen laadukkaaseen täyttämiseen sekä rehelliseen, kuten myös huomioivaan kohtaamiseen ja huolenpitoon.

Yrityksen toimintaperiaatteena on asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn säilymisen edistäminen yksilöllisesti laaditun kirjallisen palvelusuunnitelman ja palvelusopimuksen pohjalta. Päivittäisessä toiminnassa huomioidaan aina asiakkaan toimintakyky, avun ja tuen tarve. Asiakas kohdataan huomioivasti, kiireettömästi, itsemääräämisoikeutta ja toiveita kunnioittaen.

### **Toimintatapa**

Kirjallinen palvelusopimus ja palvelusuunnitelma laaditaan kahtena kappaleena (tai toinen kopioidaan), yksi asiakkaalle ja toinen palveluntuottajalle.

Asiakkaan palveluntuottajalle mahdollisesti luovuttamasta avaimesta tehdään erillinen merkintä palvelusopimukseen. Avaimet säilytetään lukitussa laatikossa, eikä avaimiin kirjoiteta ulkopuolisille aukeavia, tunnistettavia yhteys- tai osoitetietoja.

### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet**

Asiakkaan kotona ja asiakkaan kanssa toimiessa kiinnitetään huomiota yleiseen turvallisuuteen ja liikkumiseen. Pyritään ennakoimaan mahdolliset vaaratilanteet, niin ettei esim. mattojen reunat, lattialla olevat esineet tai lattioiden liukkaus aiheuta kompastumista tai kaatumista. Ulkona liikkumisessa kiinnitetään huomiota keliin; märkyys, liukkaus, lämpötila ynnä muu ja varustaudutaan sen mukaan. Liukuesteiden käyttöä liukkaalla kelillä suositellaan.

Työskentelyssä huomioidaan aseptinen työjärjestys ja toimintatapa sekä huolehditaan käsihygieniasta.

Kodin askareissa käytetään ensisijaisesti asiakkaan omia välineitä. Tarvittaessa käytetään yrittäjän mukanaan tuomia välineitä ja tarvikkeita jos ne edesauttavat tekemistä ja toimintaa, esim. viriketoiminta- ja jumppatarvikkeita, materiaaleja ja välineitä. Välineet tuodaan puhtaina ja pestyinä.

Mahdollisista havaituista riskeistä/epäkohdista ja niiden poistamisesta keskustellaan asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

## **Toiminta hätätilanteessa**

Hätätilanteissa soitetään 112, annetaan ensiapu ja ilmoitetaan omaisille.

Haittatapahtumien sattuessa tilanteen käsittely, kirjaaminen, analysointi sekä keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa jotta estetään mahdollisen haittatapahtuman toistuminen jatkossa.

Korjaavista toimenpiteistä tehdään tarvittaessa kirjaus palvelusopimukseen tai palvelusuunnitelmaan.

## **Ensiaputaidot**

Ensiaputaidot pidetään ajan tasalla.

## **Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan, toiminnan ja tuen tarpeesta. Palvelutarpeen arvioinnissa huomion kohteena on toimintakyvyn palauttaminen, sen ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet ja hyvinvoinnin edistäminen.

### **Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma**

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen kirjalliseen palvelusuunnitelmaan. Sopimusta ja suunnitelmaa päivitetään sopimuksen ja tarpeen mukaisesti.

Kuntoutusasiakkaalle laaditaan kirjallinen palvelusopimus ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelman toteutumista arvioidaan ja päivitetään määräajoin, suunnitelman mukaisesti.

Asiakkaan toimintakykyä huomioidaan, hänen voimavarojensa sekä taitojensa käyttöä pyritään tukemaan ja hyödyntämään. Toiminnalla pyritään edistämään toimintakyvyn säilymistä, terveyttä ja hyvinvointia.

### **Sopimuksen irtisanominen**

Sopimuksen irtisanomisaika sovitaan ja kirjataan palvelusopimukseen. Sopimus voidaan kuitenkin purkaa heti, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu merkittävä muutos, joko taloudellisesti tai terveydellisesti. Sopimus voidaan purkaa myös heti, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai hyvän tavan vastaista. Kuolemantapauksen sattuessa palvelusopimus päättyy välittömästi.

### **Sopimuksen tilapäinen peruutus**

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa palvelutilaus tilapäisesti ilman kuluja *viimeistään viikkoa ennen* sovittua palvelun tapahtumapäivää. Ilmoituspäivä ja tapahtumapäivä lasketaan mukaan viikkoon.

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Toiminnassa kunnioitetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä asiakkaan tahdon vapautta. Tuetaan ja rohkaistaan asiakasta osallistumaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

## **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Yrityksen asiakkaan huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja tuotetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tahdon vapautta. Jos itsemääräämisoikeuden rajoituksia vaativia seikkoja havaitaan, keskustellaan asiasta asiakkaan, omaisen, edustajan ja mahdollisesti hoitavan lääkärin kanssa. Pohditaan asiakasturvallisuutta ja tehdään päätökset palvelun jatkumisen mahdollisuudesta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä tehdään kirjaukset asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

”Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.” (Valvira, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto)

## **Asiakaspalautteen kerääminen ja laadun varmistaminen**

Asiakaspalautetta otetaan vastaan asiakkaalta/omaiselta suoraan ja pääasiallisesti suullisesti.

Palautteen voi antaa myös kirjallisesti tai sähköpostilla. Asiakaspalautteeseen reagoidaan heti ja mahdolliset korjaustoimenpiteet pyritään hoitamaan välittömästi, mahdollisimman pian. Palautteen/muistutuksen antajalle annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Palautteen myötä tarkistetaan yrityksen toimintaa, toimintatapaa, palveluita ja yleisiä mahdollisuuksia palvelun kehittämiseen.

Asiakaspalautetta voidaan kerätä myös tarkoituksenmukaisesti esimerkiksi kirjallisesti. Palautetta hyödynnetään laadun, toiminnan, palvelujen ja omavalvonnan laajempaan kehittämiseen.

**Yrityksen toiminnan valvontaa** suoritetaan yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaan ja ensisijaisena valvontaviranomaisena toimii kunta tai kuntayhtymä.

## **Asiakastietojen käsittely**

Asiakastietoja säilytetään lukitussa metallilaatikossa, erillisessä lipastossa. Asiakastietojen käsittelyn tarkoitus on asiakas- ja palvelusuhteen hoitaminen. Asiakastietoja ei käytetä mainos- tai markkinointitarkoituksiin, eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille ilman erityistä syytä ja asiakkaan kirjallista lupaa.

Palveluntuottaja noudattaa salassapitovelvollisuutta.