

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

| | |
|--|----------|
| LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE | 1 |
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 1 |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 3 |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 4 |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO | 5 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 9 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 14 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS | 19 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 25 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 27 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 27 |



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Tmi Elina Feliz Y-tunnus 3351625-7

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Kirkkonummi, Lohja, Vihti, Espoo, Helsinki, Raasepori

Kuntayhtymän nimi _____

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Siivous- ja tukipalvelut

Katuosoite Nummentie 75 c 32

Postinumero 08100 Postitoimipaikka Lohja

Sijaintikunta yhteystietoineen _____

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yritys tuottaa henkilökohtaisen avun palvelua ja sosiaalihuollon tukipalvelua.
Asiakasryhmänä ovat iäkkäät, vammaiset ja muut tukipalvelujen piirissä olevat.
Palvelua tuotetaan myös alihankintana muille yrityksille. Asiakasmäärä on 5-20
asiakkuutta.

Esihenkilö Elina Feliz

Puhelin 0414589074 Sähköposti felizelinas@gmail.com

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 25.10.2023

Palveluala, joka on rekisteröity Tukipalvelut ja henkilökohtaisen avun palvelut

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Elina Feliz, yrittäjä

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Elina Feliz puh. 0414589074, felizelinas@gmail.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Vähintään neljännesvuosittain

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa yrityksen internet sivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Siivouspalvelu ja henkilökohtaisen avun palvelu niille, jotka ovat tukipalveluiden piirissä. Toiminta-ajatuksena on helpottaa niiden arkea, jotka kaipaavat apua jokapäiväisissä asioissa. Henkilökohtaisen avun asiakkaat tarvitsevat apua jokapäivissä toimissaan tai esimerkiksi työssään tai harrastukseen osallistumiessa. Avustaja toimii heidän apunaan tilanteissa, joista he eivät selviäisi ilman avustajan apua.

Siivouspalvelua tarjotaan myös alv 0% niille, jotka heikentyneen terveydentilan ja toimitakyvyn puuteen vuoksi pysty itse siivomaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toiminnan arvoina ovat kunnioitus ja asiakaslähtöisyys. Toimintaperiaatteena yksilöllisyys ja ammatillisuus. Toiminta on asiakaslähtöistä ja asiakasta kunnioittavaa, ajatuksena on tehdä asiakkaan päivästä parempi ja saada asiakkaalle tunne siitä, että on tärkeä. Työ tehdään asiakkaan kotona, joten tärkeää on kunnioittaa asiakkaan itsemäärämisoikeutta ja oikeutta määrätä omassa kodissaan tapahtuvista asioista. Asiakkaan omaa toimintakykyä tuetaan ja henkilökohtaisena avun asiakkaden annetaan tehdä itse niin paljon kuin he pystyvät.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskejä pyritään ennaltaehkäisemään asianmukaisin työväline- ja varustein. Varusteisiin kuuluu mm. asianmukaiset turvalliset työvaatteet. Riskejä vältetään myös ottamalla huomioon turvallisuustekijät kuten liukkaus, korkeus ym. Riskejä kartoitetaan jo ensikäynnillä asiakkaan luona. Työtä tehdessä ollaan tietosia ympäristössä tapahtuvista asioista ja reagoidaan nopeasti esim tulipalon vaaraan tai väkivallan uhkaan. Noudatetaan työergonomiaa, jolla suojataan sekä työntekijää että asiakasta. Työtä tehdessä varmistetaan, ettei työvälineillä tai työtavoilla aiheuteta vaaraa asiakkaalle esim. kompastumisvaara. Tarpeelliset vakuutukset ovat voimassa. Tarvittaessa otetaan viipymättä yhteyttä viranomaisiin, mikäli siihen on tarvetta esimerkiksi paloturvallisuuden liittyvissä asioissa (paljon tavaraa saunassa) tms. otetaan yhteyttä paloviranomaisiin.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Kyllä. Läheltäpiti- ja vaaratilanteiden jälkeen laaditaan kirjallinen raportti tapahtuneesta ilman, että asiakasta voitaisiin tunnistaa siitä. Raportissa arvioidaan, mikä johti läheltäpiti- tai vaaratilanteeseen ja kuinka jatkossa tulee toimia, jottei vastaavia tilanteita enää käy. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus, jos asiakkaalle myönnetyt palvelut eivät vastaa hänen tarpeitaan ja on otettava yhteys palveluita tuottavaan yritykseen/palveluun esimerkiksi kotihoitoon. Henkilökunnalla on myös velvollisuus tehdä asiakkaasta huoli-ilmoitus, mikäli herää huoli asiakkaan voinnista ja vaikuttaa siltä, että asiakas tarvitsee lisäpalveluita. Ilmoitus tulee tehdä Länsi-Uudenmaan seniori-infoon. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään tai tahoon ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat/omaiset voivat ilmoittaa asiasta suoraan yrittäjälle käynnin yhteydessä tai muuna aikana puhelimitse, viestitse tai sähköpostitse. Asiakkailta pyydetään palautetta käynnin yhteydessä suullisesti keskustelun lomassa ja kerran vuodessa kirjallisesti. Muiden viranomaisten yhteystiedot löytyvät omavalvonta suunnitelmasta, mikäli asiakkaat haluavat olla heihin yhteydessä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Tilanteista ilmoitetaan tarpeen mukaan omaisille sekä hyvinvointialueelle tai muulle viranomaiselle. Tilanteet käydään läpi rauhassa asiakkaan ja mahdollisesti tämän omaisten kanssa. Asiakkaan ja mahdollisesti tämän omaisten kanssa käydään läpi toimintatapoja riskien minimoimiseksi. Asiakasta informoidaan mahdollisten korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Yritys laatii riskitilanteista kirjallisen raportin, jossa käsitellään tapahtunut vaara-tai läheltäpiti tilanne ja kirjataan korjaavat toimenpiteet. Käydään tilanne myös asiakkaan kanssa läpi ja tehdään muutoksia toimintatavoissa asiakaskohteessa.

Miten sovituisista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Kirjallisesti tai puhelimitse esimerkiksi ilmoitus paloturvallisuuteen liittyvissä asioissa siitä vastaavalle viranomaiselle viipymättä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Palvelusopimus tehdään yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeidensa mukaan ja sitä päivitetään tarpeen vaatiessa, käydään läpi kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Päivityksen tarpeeseen kiinnitetään huomiota jokaisen käynnin aikana ja varmistetaan, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeita. Kun työtä tehdään alihankintana, kyseiset dokumentit tehdään ostavan yrityksen taholta, jolloin heitä informoidaan mahdollisesta tarpeesta päivittää palvelusopimuksensa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas sekä hänen omaisensa saavat ilmaista omat toiveensa palvelusopimusta tehdessä sekä päivittäessä. Otetaan aina huomioon, jos asiakkaan tilanne jollain tapaa muuttuu ja päivitetään suunnitelmaa sen tarpeen mukaan.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Työ tapahtuu pääasiassa asiakkaan kotona, joten asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeutta määrätä omassa kodissa tapahtuvista asioista kunnioitetaan. Asiakkaan

mielipidettä kysytään eri asioissa. Asiakkaan tietosuoja ja yksityisyyttä kunnioitetaan ja tietosuojaan vaihtolovelvollisuuteen liittyviä lakeja noudatetaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaita puhutellaan aina kohteliaasti ja arvostavasti. Otetaan huomioon asiakkaan elämäntilanne ja ikä. Asiakkaita kuunnellaan ja heidän ajatuksiaan arvostetaan.

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja yksilöllisesti. Jos asiakas kokee olevansa epäasiallisesti kohdeltu, asiakkaan kanssa keskustellaan asiasta ja sen pohjalta pyritään muuttamaan toimintatapoja, jotta asiakas kokisi olevansa asiallisesti kohdeltu. Asiakas voi ottaa yhteyttä myös omavalvontasuunnitelmassa mainittuihin viranomaisiin halutesaan.

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

Asiakkaan ja omaisten kanssa käydään asiaa läpi keskustellen ja etsitään ratkaisua yhdessä, ettei sellaista tule tapahtumaan uudelleen. Tehdään korjaavia toimenpiteitä ja muutetaan käytäntöjä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Voivat tuoda vapaasti mielipiteitään esille sekä jokapäiväisen keskustelun muodossa että asiakaspalautena.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Aina käynnin yhteydessä mahdollisuuksien mukaan keskustellaan asiakkaan kanssa siitä, onko mielessä mitään erityistä mieltä. Lisäksi noin kerran vuodessa kerätään kirjallisena asiakaspalautetaan.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Muutetaan toimintatapoja tarpeen mukaan aina asiakkaan tarpeita vastaavaksi.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Feliz Elina, yrittäjä, 0414589074

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasvastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, puh. 0291515838, sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Sosiaaliasiamiehet neuvovat ja ohjaavat asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottavat asiakkaita, toimivat asiakkaat oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, neuvovat ja tarvittaessa avustavat muistutusten tekemisessä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: 09 5110 1200

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjausta kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Yrittäjä käy ne läpi itse ja sitten asiakkaan kanssa. Asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaisten kanssa sovitaan korjaavista toimenpiteistä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

4 viikkoa

Omatyöntekijä

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Sosiaalihuollon tukipalvelut lisäävät ihmisen psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia ja kodin viihtyvyyttä. Asiakas saa myös sosiaalista kontaktia, kun palvelun tuottajan kanssa voi käydä keskustelua ja vaihtaa kuulumisia.

Henkilökohtaisen avun palvelu mahdollistaa asiakkaan arjessa asioita, joihin hän ei ilman toisen ihmisen apua kykenisi. Tämä voi olla esimerkiksi työ- tai harrastustoimintaa tai kodissa tapahtuvia jokapäiväisiä asioita. Palvelu tukee asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja estää syrjäytymistä, kun pääsee turvallisesti liikkumaan kodin ulkopuolella.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaan toiveen mukaan

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Kerätään asiakaspalautetta käyntien yhteydessä. Kerran vuodessa päivitetään palvelusopimusta, jolloin käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi, kuinka hän on kokenyt palvelun.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja terveysala- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Käsien pesu asiakkaan luo mennessä ja sieltä lähtiessä sekä tarvittaessa.
Siivouspalvelu tuotetaan hygieniaohjeiden mukaan.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Tiedotetaan asiasta omaisia, kotihoitoa tai muuta tahoa, joka hoitaa asiakkaan asioita.
Tarvittaessa otetaan yhteyttä sairaalaan tai häkeen tilanteen vaatiessa.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Otetaan yhteyttä tarvittaessa eri tahoihin esim. omaiset, kotihoito, seniori-info

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Jokaisesta käynnistä ei ole tarvetta kirjata palvelusopimusta lukuunottamatta. Sitä päivitetään tarpeen mukaan.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Henkilötietoja sisältävät asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa, johon on avain ja pääsy vain yrittäjällä. Sähköiset dokumentit ovat salasanalla suojatulla tietokoneella, salasanalla suojatussa kansiossa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Feliz Elina 0414589074 felizelinas@gmail.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Perehtyä eri viranomaisiin ja heidän palveluihin. Riskein arviointi käytännön työn tuoman kokemuksen mukaan.

-10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Lohjalla 6.3.2026

Allekirjoitus Elina Feliz