

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Tmi Salahovi KY-tunnus 3387661-5
Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue
Kunnan nimi Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Hanko, Inkoo, Karkkila, Lohja, Raasepori, Siuntio ja Vihti
Toimintayksikkö/palvelu: Yrityksellä ei ole omaa toimintayksikköä, vaan palvelut toteutetaan senioreiden kodeissa, palveluasunnoissa/-taloissa tai heidän määrittelemissä paikoissa.
Nimi Yksityisten kotipalveluiden tukipalvelut
Katuosoite Medvastintie 49 B
Postinumero 02420 Postitoimipaikka Jorvas
Sijaintikunta yhteystietoineen Kirkkonummi
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Seniorit
Yhteyshenkilö: Sanna Latvala
Puhelin 0447474777 Sähköposti sanna.latvala@chimico.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta _____

Palveluala, joka on rekisteröity _____

Miten palveluntuottaja varmistaa asiakasturvallisuuden?

Suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien analysointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Asiakkaat asuvat heidän omissa kodeissaan tai palvelu- tai hoitokodissa, joten lopullisesta turvallisuudesta vastaa asiakas itse/omaiset (esimerkiksi kynnykset, esteet, palovaroittimet jne.) tai esimerkiksi taloyhtiö, jolla on tulipalotilanteiden varalta poistumisjärjestelysuunnitelmat.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Vastuuhenkilönä toimii yksin Sanna Latvala. Asiakasturvallisuuden toteutuminen varmistetaan arvioimalla jatkuvasti omaa toimintaa. Apuna käytetään omaavolontaa sekä laadun- ja riskien hallintaa. Asiakasturvallisuuden turvaamiseksi työntekijän on tiedostettava toimintaan liittyvät riskit ja toimintatavat. Kun tunnistetaan riskit ja määritellään keinot vaaratapahtumien ennaltaehkäisemiseksi tai riskien pienentämiseksi, voidaan hallita paremmin asiakasturvallisuutta.

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavolonnan suunnitelman ja omaavolonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että esim yhteistyökumppanit, asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltaavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Henkilöstön jaksamisen kannalta on tärkeä itse arvioida asiakasmäärä, ettei työmäärä kasva liian isoksi. Itsearviointi on tärkeässä roolissa.

Kuka vastaa omaavolonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Sanna Latvala, sanna.latvala@chimico.fi

Omaavolonnan suunnitelman seuranta

Miten yrityksessä seurataan ja varmistetaan omaavolonnan suunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omaa toimintaa arvioidaan jatkuvasti ja omaavolonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavolonnan suunnitelma tarkastetaan säännöllisesti vuosittain.

Omaavolonnan suunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavolonnan suunnitelma pidetään kotisivuilla julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavolonnan kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaavolonnan suunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yrityksen omaavolonnan suunnitelma on nähtävillä?

Oma- ja valvontasuunnitelma on nähtävissä kotisivulla, heti kun kotisivut on tehty.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yrityksen palvelun toiminta-ajatus?

Asiakas voi saada apua mm. kodinhoitoon, asiointiin, ruoanlaittoon sekä saattopalveluun. Palvelut ovat saatavilla Kirkkonummella, Espoossa, Siuntiossa, Inkoossa, Helsingissä ja Kauniaisissa. Palvelut ovat saatavilla yksityishenkilöille. Palvelu on kotipalvelun tukipalvelua.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaperiaatteen ydin on tuoda turvaa ja iloa asiakkaan arkeen. Senioriasiakkaat saavat kotiinsa turvallisen ja luotettavan henkilökohtaisen avustajan, joka toimii kiireettömästi ja asiakasta kunnioittaen. Tarkoituksena on edistää asiakkaiden hyvinvointia. Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaiden ja mahdollisuuksien mukaan heidän omaistensa kanssa.

Yritys tarjoaa ei-sairaanhoidollisia palveluita.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on oma- ja valvontasuunnitelman ja oma- ja valvonnan toimeenpanon lähtökohta.

Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että asiakkaat ja heidän omaistensa uskovat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Erityisen tärkeää on ilmoittaa kaikki ne käyntien aikana huomatu tapahtumat, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Näitä kutsutaan yhteisellä nimellä vaaratapahtumiksi. Vaaratapahtumien ja muun palautteen ilmoittaminen perustuu niin työnsuorittajan kuin asiakkaan ja omaisten oma-aloitteisuuteen ja tähän kannustaan. Vaaratapahtumia ilmoittamalla voidaan ehkäistä muiden asiakkaiden ja työnsuorittajien joutuminen samanlaiseen tilanteeseen.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

Epäkohdat, poikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään luottamuksellisesti yritykseni, asiakkaan ja tai lähiomaisten kesken. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan tapauskohtaisesti. Kaikki poikkeama- ja vaaratilanneraportit arkistoidaan sähköisesti. Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä ei tuota henkilörekisteriä. Tiedot säilytetään riittävän pitkään, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja seurannassa.

Luottamuksellisuus on siis tärkeä periaate korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa.

Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Teen yrityksessäni turvallisuustason ja -riskien arviointia aina tarvittaessa, omavalvontasuunnitelman päivittämistä ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamista. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

-Työturvallisuus: Lähinnä välttää tapaturmia päivittäisissä askareissa asiakkaan luona.

-Omat voimavarat: Yritys ottaa vain sen määrän asiakkaita, jolle käytettävissä olevien resurssiensa turvin pystyy antamaan hyvää palvelua.

-Asiakasturvallisuus: Suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien analysointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Vaadin itseltäni sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Tavoitteena on jatkuva riskien ennaltaehkäisy, minimointi ja seuranta - nopea reagointi ja oikeat menettelytavat riskin toteutuessa.

Ilmoitusvelvollisuus

Huoli-ilmoituksen voi tehdä jos on huolissaan asiakkaan elämäntilanteesta. Minulla on velvollisuus tehdä sosiaalihuollolle ilmoitus, mikäli saan työssäni tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve

on ilmeinen; jos huomaan tehtävissäni tai saan tietooni epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelusuunnitelma

Miten palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelusuunnitelma laaditaan palvelusuhteen alussa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti palvelusuhteen aikana. Palvelusuunnitelmassa käy ilmi asiakkaan tarvitsemat palvelut. Suunnitelmat ovat joustavia, eivätkä sido asiakasta pitkiin palvelusopimuksiin.

Palvelusopimukseen kirjataan asiakkaan yhteystiedot, palveluntarpeesta erillinen lomake liitteeksi ja laskutustiedot.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan kunto ja mieltymykset. Palveluun ei tarvitse sitoutua eikä aktiviteetteja lyödä ennalta lukkoon. Käyntien kulun määrää siis ikäihmisen kunto ja oma toive. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa.

Miten asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelusuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Lähtökohtaisesti minä ja asiakas teemme yhdessä ja tai ilman lähiomaista/edunvalvojaa suunnitelman. Toteutumista seurataan keskustelemalla asiakkaan kanssa ja muuttamalla/päivittämällä palvelusuunnitelmaa tarvittaessa.

Asiakkaan kohtelu

Jos asiakas on tyytymätön saamansa palveluun, asiakkaan tai hänen omaisensa on hyvä selvittää asiat ensisijaisesti asiakasta avustavan henkilön kanssa, koska usein asiat ratkeavat keskustelemalla. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelun vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Tyytymätön asiakas tai hänen

omaisensa voivat tehdä myös asiasta vapaamuotoisen kirjallisen muistutuksen palvelun tarjoajalle eli minulle.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakas saa olla voimiansa mukaan itse määrittelemässä palvelusisältöä esimerkiksi palvelusuunnitelman myötä. Asiakas saa myös voimiansa mukaan itse toivoa palvelukäynneillä toteutettavia jatkapäiväisiä asioita aivan pieniä yksityiskohtia myöten. Asiakkaalta kysytään, miten hän toivoo tietyn toimenpiteen toteutettavan (esimerkiksi millä tavalla hän toivoo jonkin askareen tehtävän ja haluaako hän osallistua avustajan kanssa kodin askareisiin). Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoittamisen toimipiteistä päättää aina lääkäri. Tarvittaessa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos asiakas on tyytymätön saamansa palveluun, asiakkaan tai hänen omaisensa on hyvä selvittää asiat ensisijaisesti asiakasta avustavan henkilön kanssa, koska usein asiat ratkeavat keskustelemalla. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelun vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Tyytymätön asiakas tai hänen omaisensa voivat tehdä myös asiasta vapaamuotoisen kirjallisen muistutuksen.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Teen asiakaspalautekyselyitä kerran vuodessa mutta keskustelen avoimesti asiakkaiden kanssa jatkuvasti ja palautteiden avulla pyrin kehittämään jatkuvasti toimintaa. Kannustan myös vapaamuotoiseen palautteenantoon.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutuksen vastaanottaja

Jos asiakas on tyytymätön saamansa palveluun, asiakkaan tai hänen omaisensa on hyvä selvittää asiat ensisijaisesti asiakasta avustavien henkilöiden kanssa, koska usein asiat ratkeavat keskustelemalla. Tyytymätön asiakas tai hänen omaisensa voivat tehdä myös asiasta vapaamuotoisen kirjallisen muistutuksen yrityksen vastuuhenkilölle. Muistutukseen on vastattava kolmen viikon sisällä kirjallisesti.

Vastuuhenkilö: Sanna Latvala

044 7474 777

sanna.latvala@chimico.fi

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaille järjestetään omatoimisuutta tukevaa ja toimintakykyä nostavaa/ylläpitävää toimintaa hänen palvelusuunnitelmansa mukaisesti. Monesti avustaja myös ystävystyy senioreidensa kanssa nopeasti.

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

Toteutetaan asiakkaan toiveiden ja kunnon mukaisesti, kirjataan palvelusuunnitelmaan.

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

Jokaiselle asiakkaalle määritellään palvelusuunnitelmassa tavoitteet, jotka pyrkivät kuntouttavaan toimintaa ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoon. Toteutumista seurataan säännöllisesti käyntien ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Ravitsemus

Tukipalveluiden asiakkaille avustaja valmistaa asiakkaan niin halutessaan kotiruokaa sekä esim leipoo asiakkaan kanssa tai hänen puolestaan. Avustaja voi varmistaa myös, että asiakas on saanut mahdollisesti tilatun ruoka-annoksen ja/tai ruokakassin.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Hygieniakäytännöt

Käynneille ei mennä sairaana, käsihygieniasta huolehditaan huolellisesti ja kasvosuojuksia käytetään tarvittaessa. Avustaja noudattaa kulloinkin voimassa olevaa THL:n ohjeistusta: ”Koronavirustartuntojen torjunta kotiin annettavissa palveluissa”.

Avustaja muistaa hyvän hygienian ja noudattaa mm. ohjeita aseptiikan toteuttamisesta. Ruuanlaitossa/tarjoamisessa otetaan hyvät hygieniakäytännöt huomioon. Avustaja toteuttaa ohjeiden mukaista suojainten ja suojakäsineiden käyttöä.

Avustaja seuraa myös asiakkaiden ympäristön yleistä hygieniatasoa.

Terveyden- ja sairaanhoito

En tarjoa terveyden- tai kotisairaanhoitoa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaat asuvat heidän omissa kodeissaan tai palvelu- tai hoitokodissa, joten lopullisesta turvallisuudesta vastaa asiakas itse/omaiset (esimerkiksi kynnykset, esteet, palo-varoitTIMet jne.) tai esimerkiksi taloyhtiö, jolla on tulipalotilanteiden varalta poistumisjärjestelysuunnitelmat. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös lain (Sosiaalihuoltolaki §48-§49) mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Henkilöstö

Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yrityksessäni toimin vain minä ja jos sairastun, seniorin kanssa sopimani aika peruutetaan 24h ennen kyseistä ajankohtaa ja varataan uusi aika.

Teen myös läheistä yhteistyötä Anna Hemhjälpin kanssa ja voimme jakaa työtehtäviä esimerkiksi toisen sairastuessa tai jonkin muun esteen sattuessa.

Toimitilat

Palvelu toteutetaan lähinnä asiakkaan kotona.

Teknologiset ratkaisut

Avustaja neuvoo asiakkaitaan siitä, millaisia mahdollisia teknologiaratkaisuja on saatavilla sekä tukee asiakkaita näiden käytössä, esimerkiksi harjoittelemalla niiden käyttöä yhdessä. Teknologiaratkaisujen ja apuvälineiden hankkimisesta, käytöstä ja toimivuudesta vastaa kuitenkin asiakas tai hänen omaisensa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kerään asiakkaasta vain perustiedot, en sairaanhoidollisia tietoja.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Vahvistan omaevalvontasuunnitelman.

Paikka ja päiväys: Kirkkonummi 29.10.2023

Allekirjoitus

Sanna Latvala