

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

sisältö

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot s.2
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen s.3
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet s.4
4. Omavalvonnan toimeenpano s.5
5. Asiakkaan asema ja oikeudet s.6
6. Palvelujen sisällön omavalvonta s.8
7. Asiakasturvallisuus s.8
8. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen 10
9. Kehittämissuunnitelma s.10
- 10.Omavalvontasuunnitelma ja sen seuranta s.11

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Hoivakoti Paavola oy, kotipalvelu

Y-tunnus:1956255-6

Toimintayksikkö/palvelu:

Hoivakoti Paavolan kotipalvelu

Metsänreunantie 11

85900 Reisjärvi

hoivakotipaavola@pp.inet.fi

Palvelumuoto:

Kotiin annettavat ikäihmisten koti ja auttamistyön palvelut

Esimies: Katja Paavola, toimitusjohtaja

Puh. 044-5156965

sähköposti: hoivakotipaavola@pp.inet.fi

Yksityisen palveluntuottajan tiedot:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 2.5.2012

Palveluala, joka rekisteröity: Kotiin annettavat ikäihmisten palvelut

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja henkilöstö

Toimitusjohtaja Katja Paavola

Kotipalvelutyöntekijä Ulla Änäkkälä

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä (nimi/yhteystiedot):

Toimitusjohtaja: Katja Paavola, Metsänreunantie 9-11, 85900 Reisjärvi

s.posti: hoivakotipaavola@pp.inet.fi puh. 044-5156965

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten kotipalvelutoimintaa seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, päivityksen ajankohta?

Hoivakoti Paavolan kotipalvelun omavalvonnan ylläpitäminen ja päivittäminen on osana kotiin annettavan palvelunlaadun seurantaan. Toiminnan seuranta arvioidaan vähintään vuosittain omavalvonnan päivittämisen yhteydessä, tyytyväisyyskyselyiden kautta, omais- ja asiakaspalautteiden avulla. Omavalvonnan päivittäminen tapahtuu vuosittain johdon toimesta. Mahdolliset korjaavat toimenpiteet käydään yhdessä lävitse ja laaditaan toimintaan parannustoimenpiteet sekä arviointi jatkotoimille. Omavalvonnan arviointi toteutetaan välittömästi, mikäli asiakasturvallisuus tai laatupoikkeamia havaitaan sekä laaditaan korjaustoimet aikatauluineen asian korjaamiseksi.

Omavalvonnan julkisuus

Missä yksikössä on omavalvontasuunnitelma nähtävillä?

Hoivakodin kotipalvelun omavalvontasuunnitelmaa säilytetään Hoivakodin kotipalveluntoimistotilassa. Se on kaikkien saatavilla sekä www.sivulla nähtävillä oleva asiakirja. Kotipalvelussa työskentelevälle henkilöstölle omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä, työntekijä on velvollinen tutustumaan suunnitelmaan ja kuittaamaan tiedon saaduksi allekirjoituksellaan.

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoivakoti Paavolan kotipalvelun toiminnan tarkoituksena on tuottaa ikäihmisille kotiin annettavia auttamistyön ja -tuen palveluita yksilölliset tarpeet huomioiden, asiakkaan tarpeita ja toiveita kunnioittaen. Palvelu on sosiaalihuoltolain 19§:ssä määriteltyä tukipalvelutoimintaa.

Arvot

Toimintaamme ohjaavat arvot turvallisuus, luotettavuus ja asiakaslähtöisyys. Kotipalvelun tuottaminen laadukkaasti: työtehtävien huolellinen hoitaminen - ottaen huomioon asiakkaan kotona annettava hoiva, hoito- ja huolenpito. Asiakkaan palvelusta vastaa tuttu ja turvallinen ammattitaitoinen sekä perehdytetty kotipalvelutyöntekijä. Luotettavuus on sitä, että sovitut tehtävät hoidetaan tunnollisesti, asiakkaan ääntä kuunnellen. Asiakkaan ja hoitajan väliset keskustelut ovat luottamuksellisia, vaitiolovelvollisuus ohjaa toimintaamme. Kehitämme toimintaamme jatkuvan arvioinnin periaatteella asiakkaan ollessa keskiössä ja asiakkaan etuja, toiveita sekä tarpeita kuunnellen. Asiakaslähtöisyys on sitä, että asiakkaan kotona asiakas toimii työnantajana omassa kodissaan.

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskiarviointi on lakisääteistä, yrityksen jokapäiväisen toiminnan arviointia sekä prosessointia. Riskien suuruuden arviointi koostuu vaarojen tai haitallisten tapahtumien todennäköisyyksistä sekä vaarojen vakavuuden luokittelusta.

Riskien tunnistaminen / Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnalla on velvollisuus tehdä ilmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle vaikutusta. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa vastatoimia.

Henkilöstön, asiakkaiden tai omaisten poikkeamailmoitusten käsittely

Riskien havainnointi kuuluu kaikille osapuolille. Niiden raportointi voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti, puhelimitse, sähköpostitse, www-sivuston kautta sekä nimettömällä palautteella Hoivakoti Paavolan postiosoitteeseen viestiä jättäen. Palautteet käsitellään johdon ja henkilöstön kanssa yhteispalavereissa sekä mahdollisesti kolmannen osapuolen kanssa. Palautteen saanut henkilö laatii poikkeamaraportin, joka menee johdon käsiteltäväksi.

Riskien ja epäkohtien käsittely

Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään kirjallinen muistio: jos asiakas, työntekijä tai toiminnan luonne vaarantuvat. Vakavat vaarat ja riskit johtavat välittömiin korjaustoimiin ja niiden esille tuonnista vastaa aina johtaja.

Yritystoiminnan tai liike- ja ammattisalaisuuksien rikkomisesta johto harkitsee/prosessoi yrityksen osakkaiden kesken asian siirtämistä mahdollisen kolmannen osapuolen käsiteltäväksi. Laatueroavaisuudet, läheltäpiti tilanteet käsitellään ja raportoidaan hyvinvointikuntayhtymälle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan eroavaisuuksien ilmentyessä, niistä otetaan opiksi, kehitetään toimintaa ja laaditaan väliarviointit asioiden sujumisen varmistamiseksi. Mahdollisista ulkopuolisista konsultaatioista tai viestinnästä vastaa yksin yksikön toimitusjohtaja.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kotiin annettavien palveluiden osalta ennen ensimmäistä asiakaskäyntiä arvioidaan yhdessä mahdollisen omaisen, asiakkaan, hoivakodin hoitajan ja johdon toimesta palveluntarpeen arviointi, tarvittavien kotiin annettavien palvelujen määrä, kesto, palvelukokonaisuus ja annettavat palvelut kartoitetaan yhdessä asiakkaan toiveita ja mahdollisia tapoja kuunnellen. Asiakkaan kotiin annettavasta palvelusta sovitaan yhteistyössä ja sitä päivitetään tarpeiden mukaisesti. Palvelut voivat olla säännöllisiä tai tarvittaessa kotiin annettavaa kotipalvelua.

Kotipalvelu työntekijän kanssa käydään yhdessä läpi asiakkaan tarpeiden kartoitus ja tarkennetaan ensimmäisten käyntikertojen jälkeen kartoitetun palvelun tilannetta, - asiakkaan palautteen perusteella.

Asiakkaan itsemäärämisoikeuden huomiointi

Asiakkaan kotona annetussa kotipalvelussa on erityisen tärkeää huomioida, että työskentely toteutetaan asiakkaan itsemäärämisoikeutta kunnioittaen, hänen tapojaan ja tottumuksiaan huomioiden. Toteutetaan niitä apuja ja toimia asiakkaan kotona, joiden avulla hän saa elämänsä sisältöä, pärjää arjessa ja kokee tulleen kuulluksi arvokkaana ihmisenä.

Asiakaspalautteet

Asiakaspalautteita saadaan suullisesti työskenneltäessä asiakkaan luona, puhelimitse, viestien ja kirjallisten palautteiden kautta. Palautteet arvioidaan ja mahdollisia kehittämistoimia tehdään välittömästi, mikäli asiakasturvallisuus, luotettavuus tai asiakaslähtöisyys vaarantuu toiminnassamme.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus sosiaalipalvelua koskevissa ristiriita tai epäselvissä tilanteissa saada apua kuntayhtymän sosiaalivastaavan toimesta. Ajantasaiset yhteystiedot löytyvät Hyvinvointikuntayhtymä Pohteen nettisivulta. Sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista liittyvään lakiin. Sosiaalivastaava ohjaa, neuvoa ja voi auttaa asiakasta mahdollisen valituksen teossa.

Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittelee kuluttajaoikeudellisissa asioissa asiakasta, kuluttajan ja yrityksen välisissä ongelmissa
Yhteystiedot: puh:09- 51101200

Osoite: KVV,

PL 5,

00531 HELSINKI

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Kotiin annettavien palvelujen osalta on huomioitava asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Kotipalvelun työntekijä voi ohjata, neuvoa ja opastaa asiakasta hyvinvointia sekä kuntouttavaa toimintaa ohjaaviin toimiin. Kotona annettua palvelua työntekijä arvioi käynneillään asiakkaan luona. Palvelun sisällön omavalvontaan kuuluu esim. asiakkaan ohjaaminen epidemiatilanteissa saatujen thl:n ja STM:n sekä hyvinvointikuntayhtymän infektiolääkärin ohjeiden mukaisesti. Asiakkaiden mahdolliset hygieniakäytännöt huomioidaan asiakaskäynneillä ja huomioidaan mahdollisten tarttuvien tautien leviämisen minimointi asiakkaalta toiselle liikuttaessa suojaamalla itsensä sekä mahdolliset työvälineet. Mahdolliset suojavälineet ovat essu, käsidesi, kertakäyttökäsineet, suu-nänäsuoja jne. Omavalvontaa arvioidaan asiakkaan kotona pärjäämisestä annetun palvelun avulla.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Hoivakodin johtaja vastaa yksikön tuottaman palvelun turvallisuudesta.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat kunkin lainsäädännön osalta eri viranomaiset.

Asiakkaan turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Henkilöstö:

Kotipalvelun toiminnan henkilöstön ammatillisesta osaamisesta ja rekrytoinnista vastaa yksikön johto. Johto varmistaa, että osaaminen vastaa asiakkaiden palvelutarvetta ja asiakastyössä noudatetaan lakien sekä asetusten toiminnalle asettamia vaatimuksia. Lisäksi johtaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa noudatetaan sekä kotipalveluun kuuluvat kotikäynnit, työtehtävien hoitaminen ja suunnitellut työajat vastaavat asiakkaan kanssa sovittuja toimia. Työntekijän työaika tulee käyttää asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön. Johto vastaa henkilöstön ammattiosaamisesta, pätevyydestä, perehdyttämisestä ja osaamisesta, sekä uusien työntekijöiden rekrytoinnista säädettyjen lakien ja säädösten mukaisesti.

Toimitilat:

Kotipalvelu tapahtuu asiakkaan kotona eli pääosa toimitiloista on asiakkaiden koteja. Asiakkaan koti on paikka, jota kunnioitetaan. Tärkeää on, että asiakkaan kotona pärjääminen mahdollistuu kotipalvelun avun turvin, sekä edistää asiakkaan kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään. Kotipalvelun työntekijöillä on käytössä Hoivakoti Paavolan tiloissa oma toimistotila

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Hoivakodin johtaja varmistaa, ohjaa sekä ohjeistaa henkilöstöä tietoturvallisuus asioissa. Asiakkaan tietojen käsittelyä koskevien lakien ja säädösten noudattaminen koskee kotipalvelussa työskentelevää työntekijää ja harjoittelijoita.

Kotipalvelussa työskentelevä henkilöstö ei keskustele kentällä olevien asiakkaiden asioista myöskään muun hoivakodilla toimivan henkilökunnan kanssa. Tietosuoja, tietoturva ja salassapitovelvollisuutta koskevat sopimukset laaditaan työntekijöiden kanssa heti työsuhteen alusta alkaen.

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu erilliset tietoturvaan liittyvät ohjeet henkilöstölle. Asiakastietojen käsittelyssä toimitaan erityistä tarkkuutta noudattaen. Tietosuojalaki ohjaa henkilöstön toimintaa henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuoja- ja rekisteriselosteet ovat osa omavalvonnan sisältöä ja nähtävillä kotipalvelun toimistotilassa julkisesti, halutessaan ne toimitetaan asiakkaalle henkilökohtaisesti.

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotipalvelun tavoitteena on tuottaa laadukasta ikääntyneiden kotona asumista tukevaa palvelua, jonka turvin varmistetaan turvallinen ja toimintakykyä tukeva arki sekä ennaltaehkäistään mahdollisia asiakkaalle aiheutuvia vaara sekä haittatapahtumia. Asiakas saa yksityisen kotipalvelun kautta juuri niitä palveluja ja tukitoimia kiireettömästi, jotka tukevat hänen elämäänsä ja arkea. Hoivakoti Paavolan kotipalvelun tavoitteena on toteuttaa asiakkaalle kotikäynnit luotettavan ja tutun hoitajan toimesta.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN SEURANTA

Hoivakodin kotipalvelun omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa yrittäjä. Kotipalvelun asiakkaan, mahdollisen omaisen, henkilöstön ja yrittäjän toimesta toteutetaan arviointia toiminnasta sekä siihen liittyvistä asioista.

Kotipalvelun omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa yksikön johtaja omalla allekirjoituksellaan paperiseen omavalvontasuunnitelmaan.

10.11.2025 Katja Paavola, Hoivakoti Paavola Oy, toimitusjohtaja