

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
Siivous Henriikka (Hieronta Henriikka aputoiminimi) tuottaa asiakaskeskeisiä kotipalvelujen tukipalveluja joko tilapäisessä tai pysyvässä avun tarpeessa olevien mm. ikääntyneiden henkilöiden arjessa selviytymisen sekä kotona asumisen tueksi. Palveluvalikoimaamme kuuluvat sekä kodinhoidolliset, että asiakkaan arjen toimintoja tukevat palvelut kuten siivous ja muut kodinhoidolliset tehtävät esim. silitys, pyykinpesu. Tarvittaessa myös asiakkaan perustarpeista esim. pukeutumisesta, ruokahuollosta ja sosiaalisista tarpeista huolehditaan ja niissä avustetaan asiakkaan kanssa sovitulla tavalla hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa huomioon ottaen. ....	4
Siivous Henriikka ei toteuta asiakkaan lääkehoitoa. Voimme kuitenkin sopimuksen mukaisesti kuitenkin muistuttaa asiakasta lääkkeiden ottamisesta. ....	4
Palvelutoimintamme peruseriaatteita ovat keskinäinen luottamuksellisuus, palveluallttius, huolellisuus ja ystävällisyys. Pyrimme tuottamaan asiakkaan kannalta toimivan palvelukokonaisuuden siten, että noudatamme asiakkaan kanssa sovittuja aikoja ja palveluntuottamistapoja. ....	4
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	6
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) .....	6
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	6
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	8
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	8
4.3.2 Ravitseminen.....	9
4.3.3 Hygieniäkäytännöt .....	9
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito .....	9
4.3.5 Lääkehoito.....	10
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	10
4.4.1 Henkilöstö.....	11
4.4.2 Toimitilat.....	12
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	12
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	12
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	13
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	13

11 LÄHTEET.....	14
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	14

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Toiminimi Siivous Henriikka	Kunnan nimi: Tuusula
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2342136-9	Kuntayhtymän nimi:
Sote -alueen nimi: Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä	
Toimintayksikön nimi Siivous Henriikka	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kiekontie 1 D 23, 04320 Tuusula	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotipalvelujen tukipalvelut; siivous ja muut kodinhoidolliset tehtävät esim. silitys, pyykinpesu, kauppa ja asiointiapu. Sosiaalista kanssakäymistä tukevat palvelut esim. ulkoilutusapu. Asiakasryhmät: Ikääntyneet henkilöt, apua ja tukea tarvitsevat henkilöt	
Toimintayksikön katuosoite Kiekontie 1 D 23	
Postinumero 04320	Postitoimipaikka Tuusula
Toimintayksikön vastaava esimies Henriikka Lipponen	Puhelin 050-5354381
Sähköposti tmihenriikka@gmail.com	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Ei	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus
-----------------

Siivous Henriikka (Hieronta Henriikka aputoiminimi) tuottaa asiakaskeskeisiä kotipalvelujen tukipalveluja joko tilapäisessä tai pysyvässä avun tarpeessa olevien mm. ikääntyneiden henkilöiden arjessa selviytymisen sekä kotona asumisen tueksi. Palveluvalikoimaamme kuuluvat sekä kodinhoidolliset, että asiakkaan arjen toimintoja tukevat palvelut kuten siivous ja muut kodinhoidolliset tehtävät esim. silitys, pyykinpesu. Tarvittaessa myös asiakkaan perustarpeista esim. pukeutumisesta, ruokahuollosta ja sosiaalisista tarpeista huolehditaan ja niissä avustetaan asiakkaan kanssa sovitulla tavalla hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa huomioon ottaen.

Siivous Henriikka ei toteuta asiakkaan lääkehoitoa. Voimme kuitenkin sopimuksen mukaisesti kuitenkin muistuttaa asiakasta lääkkeiden ottamisesta.

Palvelutoimintamme peruseriaatteita ovat keskinäinen luottamuksellisuus, palvelualttius, huolellisuus ja ystävällisyys. Pyrimme tuottamaan asiakkaan kannalta toimivan palvelukokonaisuuden siten, että noudatamme asiakkaan kanssa sovittuja aikoja ja palveluntuottamistapoja.

Solmimme asiakkaan/hänen omaisensa kanssa palvelusopimuksen, jolloin asiakasta myös informoidaan selkeästi ja ymmärrettävästi palvelun kustannuksista. Siivous Henriikan toiminta perustuu asiakkaan oman tahdon ja toivomusten kartoittamiseen yhteistyössä asiakkaan itsensä sekä tarvittaessa asiakkaan suostumuksella hänen läheistensä ja mahdollisten muiden asiakasta tuntevien tahojen kanssa. Tämän perusteella selvitetään asiakkaan palvelutarve ja suunnitellaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaiset palvelut. Tarjoamiemme palveluiden tavoitteena on ylläpitää ja vahvistaa asiakkaidemme omia voimavaroja, toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä tukea mm. heidän kotona asumistaan mahdollisimman pitkään.

Laadimme yhdessä palvelusopimuksen tehneen asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman, joka allekirjoitetaan asiakkaan ja/tai hänen valtuuttamansa henkilön kanssa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään sopimuksen mukaisesti tai vähintään vuoden välein sekä aina asiakkaan tarpeiden muuttuessa. Palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti myös käytännön toiminnassa. Iäkkään asiakkaan ollessa kyseessä pyritään asiakkaan toiveiden mukaan sitouttamaan myös verkostossa toimivat omaiset yhteistyöhön suunnitelman toteuttamisen tueksi. Huolehdimme toimivasta yhteistyöstä ja tiedonkulusta asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä, sekä tarvittaessa kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon organisaation kanssa.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Siivous Henriikan arvot ovat luottamuksellisuus, palvelualttius, täsmällisyys, kiireettömyys, yhteistyökykyisyys ja eettisesti hyvät toimintatavat. Toimintamme on asiakaslähtöistä ja asiakaskeskeistä, joten asiakkaan kokemaa laatua on tärkein mittarimme. Toimintamme perustuu sekä luottamuksellisuuteen että asiakkaiden kanssa tehtyjen sopimusten noudattamiseen ja kunnioitamme kaikessa toiminnassamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, oikeutta osallistumiseen ja hyödynnämme asiakkaan omia voimavaroja yhteistyössä hänen kanssaan.

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

#### Riskien tunnistaminen ja riskien käsitteleminen sekä korjaavat toimenpiteet

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Käytännössä päivittäin pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Tapaturmien riskiarviointia tehdään asiakkaan kotona (kaatumiset, liukkaus, pinnan epätasaisuus, huono valaistus, sopimatonta apuvälineet, jalkineet jne.) Pyrimme pitkä-aikaisiin ja luottamuksellisiin asiakassuhteisiin, jolloin tunnemme kunkin asiakkaan mieltymykset ja tavat, ja osaamme toimia asiakkaan toivomalla tavalla hänen kotonaan. Tämä lisää asiakasturvallisuuttamme, koska asiakkaan tilanteessa tapahtuneet muutokset voidaan tunnistaa heti.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Mahdolliset todetut epäkohdat käsitellään välittömästi ja pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan. Kirjataan ylös keneltä/mistä palaute saatu, palautteen sisältö ja palautteen havaitsija sekä päivämäärä. Laatupoikkeamaksi lasketaan myös asiakkaan kokemaa huonoa kohtelua.

Miten yksikössänne reagoitaisiin esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Huolehdimme siitä, että tieto haittatapahtumista hyödynnetään palvelumme kehittämisessä ja toimintatapojamme muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita.

#### Muutoksista tiedottaminen

Otamme välittömästi yhteyttä yhteistyötahoihin esim. kotihoitoon.

### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

#### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yrittäjä Henriikka Lipponen, TtM Nina Joenpolvi, Senioriagentit Oy

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yrittäjä Henriikka Lipponen

#### Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Yrittäjä Henriikka Lipponen päivittää vuosittain ja tarvittaessa toiminnan muuttuessa.
<b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b>
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Esitämme omavalvontasuunnitelman asiakkaalle aina ennen palvelusopimuksen solmimista

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Asiakasta kohdellaan siten, että hänen ihmisarvoaan, itsemääräämisoikeuttaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan mielipide, toivomukset, yksilölliset tarpeet ja etu huomioidaan ja hänen kanssaan työskennellään yhteistyölähtöisesti. Kaikkea asiakkaalta saatua tietoa käsitellään aina luottamuksellisesti. Asiakkaan toiveiden mukaan myös verkostossa toimivat omaiset pyritään sitouttamaan yhteistyöhön sekä yhteisiin toimintaperiaatteisiin palvelusuunnitelman toteuttamisen tueksi. Palvelussamme korostuu aina asiakkaan omien voimavarojen ylläpitäminen ja edistäminen esim. arjen askareiden yhteisen tekemisen kautta.
<b>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b>
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Rauhallisen keskustelun, havainnoinnin ja asiakkaan sekä mahdollisesti hänen läheisensä kuulemisen perusteella selvitetään asiakkaan palvelutarve ja suunnitellaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaiset palvelut, jotka mahdollistavat esim. ikääntyneen asiakkaan arjen sujumisen omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Palvelusuunnitelmaa päivitetään sopimuksen mukaisesti tai vähintään vuoden välein sekä aina asiakkaan tarpeiden muuttuessa. Palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti käytännön toiminnassa.
<b>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</b>
Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.
Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?
<b>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</b>
<b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b>
Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse

<p>omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asiakkaan hyvä ja kunnioittava kohtelu on yrityksellemme erittäin tärkeä asia ja kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikissa tilanteissa. Tavoitteenamme on kannustaa asiakasta käyttämään omia voimavarojaan ja näin tukea hänen toimintakykynsä säilyttämistä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa. Voimavaroja tukevan työotteen käyttö lisää asiakkaan luona käytettyä aikaa, koska asiakasta motivoidaan, rohkaistaan ja kannustetaan tekemään asioita itse puolesta tekemisen sijasta. Pyrimme toiminnallamme myös vähentämään asiakkaan toimintakykyä rajoittavia esteitä, jotta asiakas saa mahdollisuuden aktiivisiin, omiin toiveisiinsa perustuviin valintoihin. Ikääntyviä asiakkaitamme tuetaan palvelullamme mm. kodinhoidossa, asioinnissa, itsenäisessä selviytymisessä ja sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistumisessa. Toteutamme palveluamme asiakkaan kannalta aina mahdollisimman oikea-aikaisesti.</p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. 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. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.</p> <p>Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p><b>Siivous Henriikan palvelutuotannossa ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta</b></p>
<p><b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?</p> <p><b>Mahdollisen vaaratilanteen tai haittatapahtuman jälkeen tapauksen laadusta riippuen asiakasta kuullaan ja asiakkaan antama palaute kirjataan ylös.</b></p> <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p><b>Varmistetaan, että asiakas on sekä psyykkisesti että fyysisesti hyvinvoiva. Asiakkaalle annetaan yhteys henkilön tiedot mahdollista myöhempää tarvetta varten</b></p>

<p><b>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Keräämme asiakaspalautetta säännöllisesti vuosittain asiakaskyselyllä. Toteutamme oman työmme arviointia myös osana jokapäiväistä käytännön toimintaamme.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Käymme säännöllisesti läpi asiakkaiden antaman palautteen luottamuksellisesti ja hyödynnämme sen palvelujemme ja toimintatapojemme kehittämisessä.</p>
<p><b>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Henriikka Lipponen</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Keski- Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikkö, Arto Nätkynmäki, Koskenmäenpolku 4 D 3, 04301 Tuusula. <a href="mailto:arto.natkynmaki@tuusula.fi">arto.natkynmaki@tuusula.fi</a>. Sosiaaliasiamies toimii asiakkaiden etujen turvaajana.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Valtakunnallinen palvelu, puh. 0295536901. <a href="http://www.kuluttajaneuvonta.fi">www.kuluttajaneuvonta.fi</a></p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Käsitellään välittömästi ja korjataan tilanne</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Hetimit</p>

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p><b>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Asiakkaallemme annetaan aina mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hänen tahtonsa selvitetään tarvittaessa yhteistyössä omaisen/laillisen edustajan kanssa. Asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Informoimme asiakastamme hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä erilaisista vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista ymmärrettävästi. Asiakastamme</p>



kuullaan aina ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen Ei
<p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakkaiden perustarpeista kuten pukeutumisesta, ruokahuollosta ja sosiaalisista tarpeista huolehditaan ja niissä avustetaan asiakkaan/omaisten kanssa sovitulla tavalla hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa huomioon ottaen.</p> <p>Asiakkaita avustetaan ulkoilussa ja kannustetaan sekä motivoidaan liikkumisessa heidän toimintakykynsä sallimissa rajoissa.</p> <p>Siivous Henriikan tuottamat palvelut perustuvat asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa tehtyyn sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti laadittuun palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja asiakkaan niin toivoessa yhteistyössä hänen omaisensa/läheisensä kanssa. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään asiakkaan kanssa sovitun aikataulun mukaan. Tavoitteena on esim. iäkkään asiakkaan kattavan, pitkäjänteisen ja oikeaan aikaan tapahtuvan avun, tuen ja siihen liittyvien palveluiden järjestäminen ja niiden toteutumisen seuranta. Toteutamme oman työmme arviointia osana jokapäiväistä käytännön toimintaamme.</p>
<p><b>4.3.2 Ravitseminen</b></p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>Asiakkaiden ravitsemustilaa voidaan seurata, mikäli asiasta on sovittu asiakkaan/hänen omaisensa kanssa.</p>
<p><b>4.3.3 Hygieniäkäytännöt</b></p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Huolehdimme siivousvälineidemme puhtaudesta sekä noudatamme työskentelyssämme hygieenistä työjärjestystä ja työtapaa. Huolehdimme käsihygieniasta (käsien pesu, käsihuuhteen käyttö, kertakäyttöisten suojakäsineiden käyttö)</p> <p>Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.</p>
<p><b>4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito</b></p>
<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Jos asiakas tarvitsee kiireellistä sairaanhoidon palvelua, otetaan välittömästi yhteys asiakkaan asuinkunnan terveydenhoidon päivystykseen tai hätänumeroon 112. Asiakkaan palvelusuunnitelmaan on kirjattu tiedot henkilöistä, jolle asiakkaan äkillisestä sairastumisesta ilmoitetaan.</p>

<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Siivous Henriikka ei toteuta asiakkaan terveyden- tai sairaanhoitoa.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p>
<p><b>4.3.5 Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p> <p><b>Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvää asiaa.</b></p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Siivous Henriikka ei toteuta potilaan lääkehoitoa.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p>
<p><b>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b></p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Siivous Henriikka tekee tarvittaessa yhteistyötä Helsingin, Vantaan, Tuusulan, Keravan ja Järvenpään sosiaali- ja terveystoimen eri sektorien sekä alueellisten yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien kanssa. Olemme osa laaja-alaista verkostoa, joka tukee asiakkaan arjen sujumista ja kotona asumista. Tärkeitä yhteistyötahojamme ovat näin myös asiakkaan omaiset ja läheiset. Hyvin toteutunut tiedonkulku on keskeinen osa onnistunutta yhteistyötämme.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Siivous Henriikka ei toistaiseksi käytä alihankkijoita</p>

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomais- ja toimijoiden kanssa? Siivous Henriikassa asiakasturvallisuus on sitä, että hän saa tarvitsemaansa laadukasta palvelua, tukea ja apua arjen sujumiseen. Asiakasturvallisuus kattaa kotipalvelujen tukipalvelujemme turvallisuuden, ja on näin myös osa toimintamme laatua. Työskentelemme yhteistyössä paikallisten kunnan kotihoidon toimijoiden kanssa. Edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta tehdään tarpeen vaatiessa ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi</p>

#### 4.4.1 Henkilöstö

##### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilaki ja päivähoitotilaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Tällä hetkellä kotipalvelujen tukipalveluja tuottaa vain yrittäjä Henriikka Lipponen itse

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Tällä hetkellä käytössä ei sijaisia

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

##### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa tulevaisuudessa painotamme erityisesti henkilön sopivuutta ja luotettavuutta työtehtävään. Tämä on erityisen tärkeää, koska työntekijämme toimivat asiakkaidemme kodeissa.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Uuden henkilön perehdyttämisessä pidämme tärkeänä etenkin vahvan kokemustiedon ja toimivien työtapojen omaksumista.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

#### 4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Palvelu tuotetaan asiakkaan kotiin

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Ei käytössä

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

#### 4.4.4 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Mikäli asiakkaalla on terveydenhuollon laitteita käytössään ja niissä ilmenee tarvetta huoltoon, käytön ohjaukseen jne. Siivous Henriikan henkilöstö ottaa yhteyttä asiakkaan kunnan kotihoidon/apuvälinepalveluun.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveystieteiden huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakkaan tietoihin kirjataan vain välttämättömät palvelun toimittamiseen tarvittavat tiedot. Asiakastiedot säilytetään lukitussa kaapissa ja avain vain Henriikka Lipposella.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Tällä hetkellä ei muuta henkilöstöä/harjoittelijoita

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Asiakasta informoidaan aina asiakassuhteen solmimisen yhteydessä. Asiakkaalla on aina mahdollisuus saada itseään koskevat tiedot. Asiakasta informoidaan heitä koskevien henkilötietojen käsittelystä, oikeudestaan saada pyynnöstä tarkastaa omat tietonsa ja saada myös jäljennökset niistä. Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumus salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta ulkopuolisille on saatu kirjallisesti

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Henriikka Lipponen

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

**STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle**

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.