



HoivaSilta

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: HoivaSilta Oy	Kunnan nimi: Lempäälä
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2789040-2	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi HoivaSilta Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Apilatie 5 37550 Lempäälä	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä lapset, lapsiperheet ja ikäihmiset	
Toimintayksikön katuosoite Apilatie	
Postinumero 37550	Postitoimipaikka Lempäälä
Toimintayksikön vastaava esimies Mira Huurne	Puhelin 040-723 0560
Sähköposti mira.huurne@hoivasilta.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuotamme kotisairaanhoidon palveluja, sekä hoivapalveluja asiakkaille heidän kotiin. Ikäihmisille tarjoamme sairaanhoito palveluja ja kotihoivaa. Myös monien omaisten arkea pystymme helpottamaan mm. ottamalla verinäytteet asiakkaan kotona tai menemällä asiakkaan mukaan esim. lääkärikäynnille. Toipilaille tai hoitolaitoksesta kotiutuvalla tarjoamme turvaa ja apua kotona selviytymiseen. Lisäksi voimme samalla hankkia leikkauksen jälkeen tarvittavat apuvälineet, poistaa ompeleet.

Lapsiperheille tarjoamme sairaanlapsen hoitopalvelua, lapsiperheiden arkeen lastenhoitoapua vanhempien asioiden hoitoa varten. Sekä sairaanhoitaja voi käydä tarkistamassa sairaan lapsen voinnin lapsen kotona.

Palvelun sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan palvelusuunnitelmalla, mikä vahvistetaan palvelusopimuksella.

Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Yritys on tulevaisuudessa hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työ hyvinvoinnista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, jotka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käytäytymisessä.

- Ihmisarvon kunnioittaminen
- Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- Taloudellisuus
- Turvallisuus
- Osallisuus ja osallistuminen
- Yrittäjyys

Ihmisarvon kunnioittaminen

- kyky kunnioittaa ihmisen itsemääräämisoikeutta ja edistää ihmisen oikeutta itsenäiseen, hyvään elämään ja itseään ja hoitoaan koskevaan päätöksentekoon.

Toimintaamme ohjaa; *Ihmisen ainutkertaisuus*

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- tietoisuus asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista ja niihin liittyvistä keskeisistä säädöksistä
- yhdenvertainen kohtelu, syrjimättömyys ja ihmisarvon kunnioittaminen

Toimintaamme ohjaa; *Asiakkaan kunnioitava kohtaaminen*

Taloudellisuus

- toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti
- arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin

Toimintaamme ohjaa; *Resurssien oikea suhteuttaminen toimintaan*

Turvallisuus

- tarjoamiimme sosiaali- ja terveystalouteihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa
- potilas- ja asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä

Toimintaamme ohjaa; *Pohja toiminnalle*

Osallisuus ja osallistuminen

- osana toimintaamme, joka ehkäisee syrjäytymistä ja mahdollistaa itse tekemisen
- mahdollistaa kuulluksi tulemisen

Toimintaamme ohjaa; *Asiakkaan aito kohtaaminen, kuulluksi tuleminen*

Yrittäjyys

- haluamme luoda uutta, ottaa vastuuta ja viedä asioita eteenpäin
- vapaus päättää työn tekemiseen liittyvistä asioista, mutta myös vastuu työn tuloksesta.
- sisäinen yrittäjyys lisää työn mielekkyyttä

Toimintaamme ohja; *Halu tehdä*

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnan työnjako

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, tällä pyritään takaamaan henkilöstön, että asiakkaiden ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Riskien hallinta on osa sisäistä valvontaa, riskien kartoitus ja epäkohtien tunnistaminen on suunniteltua toimintaa.

Välittömän asiakaspalautteen avulla saadaan riskitilanteet ja riskialttiit toimintatavat henkilökunnan tietoon.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kotihoidon asiakkaiden kotien fyysisen ympäristön riskejä kartoitetaan kotihoidon tiedonkeruulomakkeella palvelutapahtumien arvioniin yhteydessä.

Hoitajat arvioivat asiakkaiden kotien turvallisuutta arviointikäynneillä. Kotihoito on tarvittaessa yhteistyössä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakkaille kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät haittailmoituksen.

Riskien käsitteleminen

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan vaaratapahtumarekisteriin. Ne käydään läpi viikkopalaverissa, sekä tarvittaessa välittömästi tapahtuman sattuessa.

Korjaavat toimenpiteet

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

Olemassa olevat riskit ja vaarat pyritään mahdollisuuksien mukaan poistamaan/ minimoimaan ja sattuneet vahingot korjaamaan. Koska työ tapahtuu asiakkaan kotona, on asiakas otettava mukaan suunnitteluun. Yrittäjän tulee kaikin tavoin pyrkiä poistamaan ja minimoimaan riskit niin, että asiakas ja henkilöstö voi jatkossa toimia turvallisesti.

Muutoksista tiedottaminen

Muutokset ilmoitetaan henkilökohtaisesti tai puhelimitse välittömästi, mikäli toimintatapaa tulee muuttaa. Kaikki muutokset tulee kirjata ja päivittää tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Lisäksi ne käsitellään viikkopalaverissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
<i>Johanna Niemi –Raittinen ja Mira Huurne</i>
Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
<i>Mira Huurne ja Johanna Niemi -Raittinen</i>
Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä?
<i>Se tulee päivittää tarvittaessa ja/ tai toiminnan muuttuessa.</i>
Omaavontasuunnitelman julkisuus
Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?
<i>Yrityksen www-sivuilla ja yrityksen kotitoimistolla</i>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi
<i>Tavoitteet, tuki ja palvelut räätälöidään kunkin asiakkaan tarpeiden mukaan palveluohjaus käynnillä. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja työntekijän luottamukselliseen suhteeseen. Tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Palvelu rakentuu asiakkaan tarpeesta, hänen sosiaalisen verkostonsa ja palveluntuottajan yhdistetyistä voimavaroista. Omaiset ja/tai tukiverkosto otetaan mukaan osaksi palvelun suunnittelua asiakkaan toiveiden mukaisesti.</i>
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?
<i>Palvelusuunnitelma laaditaan yrityksen laatimalle erilliselle kaavakkeelle, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja yrityksen tarjoamiin palveluihin. Suunnitelma laaditaan täsmällisesti, jotta se ohjaa asiakkaan saamaa palvelua ja hoitoa. Palvelusuunnitelmaa tarkastetaan tarvittaessa, sekä toteutumista seurataan säännöllisesti, kuunnellen asiakasta ja ottamalla vastaan palautetta.</i>
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?
<i>Riittäväällä perehdytyksellä. Omahoitajan vastuulla on huolehtia hoito – ja palvelusuunnitelman toteutumisesta.</i>
Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?
<i>Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen elämänsä historiaansa, hengellisyyttään, omia toiveitaan ja tarpeitaan. Itsemääräämisoikeus ja yksilöllisyys otetaan aina huomioon, myös palvelusuunnitelmaa laadittaessa, se tulee muistaa myös palvelutilanteissa toimiessa. Asiakkaan kunnioitava kohtaaminen, kuuntelu ja aito läsnä olo on kaikkien oikeus.</i>

<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? <i>Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan ammattitaidolla ja kyvyllä kohdata asiakas ihmisenä.</i></p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Palautteen kerääminen Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään? <i>Henkilökunnan tulee olla aktiivisia ja tarjota asiakkaalle mahdollisuutta antaa palautetta. Palautetta voi antaa myös yrityksen www- sivujen kautta yhteydenottolomakkeella tai paperisella palautelomakkeella.</i></p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? <i>Palautteet käsitellään viikkopalaverissa ja niiden perusteella pyritään kehittämään yrityksen toimintaa. Korjaavat toimenpiteet otetaan tehtäväksi heti, asiakaspalautte on osana laadunhallintaa.</i></p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Muistutuksen vastaanottaja <i>Yksikön johtaja ja vastuuhoitaja</i></p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot <i>Sisä-Suomen maistraatti, Tampereen yksikkö Hatanpään valtatie 24 postiosoite PL 682 33101 Tampere</i></p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? <i>Asiakas tai omainen voi tehdä kirjallisen muistutuksen, mihin yrityksen vastuuhenkilöt vastaavat kolmen viikon kuluessa. Ne käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään anonyymisti osana yrityksen toimintaa kehitettäessä, henkilökunnan koulutuksessa ja työtapoja pohdittaessa.</i></p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle <i>Kolme viikkoa muistutuksen saapumisesta.</i></p>
<p>Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? <i>Tiedonkulku yhteistyökumppaneille toteutetaan tiedottamalla, yhteisillä kokouksilla ja / tai kokouksilla , sekä suorilla kontakteilla.</i></p>

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? <i>Alussa kaksi, sairaanhoitaja ja lähihoitaja</i>
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? <i>Asiaksmäärän kasvaessa lisätään henkilökuntaa, palkkaus rekrytointifirman ja/tai omien kontaktien kautta.</i>
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? <i>Viikkopalaverissa kuunnellaan työntekijää, työvuorosuunnittelussa pyritään noudattamaan autonomista suunnittelua, ottaen huomioon mahdolliset henkilökohtaiset syyt, jotka tulee hyvän tavan mukaisesti ottaa huomioon työvuorosuunnittelussa. Pitämällä säännöllisesti kehityskeskustelut ja työyhteisön virkistyspäivät.</i>
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? <i>Mikäli työn kuormittuu liaksi tai hoidon taso laskee tulee palkata sijainen</i>
b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltavuus ja luotettavuus? <i>Aiemman työkokemuksen perusteella, rikosrekisteriotteella.</i>
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. <i>Perehdyttäminen on tärkeä tekijä henkilöstön osaamisen kannalta, sillä sen avulla luodaan tiedolliset ja taidolliset valmiudet työtehtävien kannalta. Perehdyttämisen tavoitteena on luoda myönteinen asennoituminen työhön, sillä pyritään myös poistamaan työntekijän epävarmuutta. Perehdyttäminen toteutetaan niin, että työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi yrityksen palvelukseen.</i>
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? <i>Henkilöstön osaamista kehitetään organisaation tarpeiden ja henkilöstön henkilökohtaisten osaamistarpeiden ja taitojen mukaan. Osaamista kehitetään monimuotoisesti työn ohessa opiskellen, koulutusten ja verkostojen kautta.</i>
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY
a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä? <i>Yrityksessä pyritään korkeaan tietosuojatasoon, käytössä on mm. sähköinen potilashallinto –ohjelma. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen.</i>
b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? <i>Yrityksellä on perehdyttämissuunnitelma, jonka toteutus ja seuranta vahvistetaan allekirjoituksella, sekä perehdytykseen varataan riittävästi aikaa. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisin ajoin, salassapitosopimus tulee allekirjoitettua.</i>

joittaa ennen työtehtävien aloittamista.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Johanna Niemi –Raittinen p.040 8440173

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Tietoa palvelun laadun ja asiakaspalautteiden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikkia epäkohtia, sekä kehittämistarpeita ja niille suunnitellaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma miten asioita hoidetaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Allekirjoitus