SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palvelujentuottaja Nimi: HoivaSilta Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2789040-2	Kunnan nimi: Lempäälä Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi HoivaSilta Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Uotinie 2 as 2	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä lapset, lapsiperheet ja ikäihmiset	
Toimintayksikön katuosoite Uotintie 2 as 2	
Postinumero 37500	Postitoimipaikka Lempäälä
Toimintayksikön vastaava esimies Mira Huurne	Puhelin 040-723 0560
Sähköposti mira.huurne@hoivasilta.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (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	
Kotihoidonpalveluja Hoivatullia y 3201652-5	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuotamme hoiva- ja kotisairaanhoidon palveluja asiakkaille heidän kotiinsa. Kotihoidon ja -sairaanhoito palveluiden lisäksi tarjoamme avustuspalveluita ja seuranpitoa niitä tarvitseville. Palveluilla pyritään turvaamaan turvallinen ja laadukas kotona asuminen, niin pitkään, kuin se on inhimillisesti ja resurssien mukaan mahdollista. Palvelulla pyritään vähentämään myös laitoshoidon tarvetta.
Palvelun sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan, mikä kirjataan hoito- ja palvelusopimukseen. Palvelun hinta määräytyy käyntimärän, ja -ajan ja ajankohdan mukaan.
Palvelua tuotetaan kaikkina viikonpäivinä klo 7- 22 välisenä aikana.
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 käyttäytymisessä.

- *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 kunnioittava 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 terveyspalveluihin 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 uskallus 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?

Hoito- ja palvelusopimusta tehtäessä asiakkaan kotona arvioidaan samalla myös kodin turvallisuutta ja tehdään kodin riskiarvio mahdollisista vaaranpaikoista. Hoitaja arvioivat asiakkaan kodin turvallisuutta kotihoidon käynneillä.
Hoitajat arvioivat asiakkaiden kodin turvallisuutta hoivakäynneillä. Kotihoito on tarvittaessa yhteistyössä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa.
Työtekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakkaille kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät haittailmoituksen.
Työhön liittyy liikkumista omalla tai yrityksen autolla. Liikkuessa autolla, jalkaisin tai polkupyörällä tulee huomioida keliolosuhteet ja tilannenopeus.
Yritykselle on riskiarvioinnin pohjalta laadittu työsuojelun toimintaohjelma.

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 pääasiassa 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. Kaikki tapahtumat käsitellään avoimesti ja syyllistämättä. Poikkeamiin reagoidaan niiden vaatimalla vakavuudella, tarvittaessa välittömästi. Kaikki ilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa.

Muutoksista tiedottaminen

Muutokset ilmoitetaan henkilökohtaisesti tai puhelimitse välittömästi, mikäli toimintatapaa tulee muuttaa. Muutoksista ilmoitetaan koko henkilöstölle myös Hilla viestillä ja se käsitellään kuukausipalaverissa, josta kirjataan muistio. Henkilöstö kuittaa kirjatun muistion. Kaikki muutokset tulee kirjata ja päivittää tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Johanna Niemi –Raittinen ja Mira Huurne

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Mira Huurne p. 040 723 0560 ja Johanna Niemi -Raittinen p. 040 844 0173

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Se tulee päivittää tarvittaessa ja/ tai toiminnan muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä HoivaSillan toimistolla. Asiakkailla, omaisilla, työntekijöillä ja kaikilla siitä kiinnostuneilla on mahdollisuus tutustua siihen ilman erillistä kirjallista pyyntöä. Omavalvontasuunnitelma on julkaistu myös yrityksen www- sivuilla , osoitteessa www.hoivasilta.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelut räätälöidään kunkin asiakkaan tarpeiden mukaan palveluohjaus käynnillä. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja työntekijän luottamukselliseen suhteeseen. Omaiset ja/tai tukiverkosto ja/tai laillinen edustaja otetaan mukaan suunnitteluun asiakkaan toiveen mukaan.

Tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kuntouttaminen. Arvioinnissa otetaan huomioon myös asiakkaan fyysisset, psyykkiset ja kognitiiviset voimavarat. Palvelu rakentuu asiakkaan tarpeesta, hänen sosiaalisen verkostonsa ja palveluntuottajan yhdistetyistä voimavaroista.
Omaiset ja/tai tukiverkosto otetaan mukaan osaksi palvelun suunnittelua asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelusopimus laaditaan yrityksen laatimalle erilliselle kaavakkeelle, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja yrityksen tarjoamiin palveluihin. Suunnitelma laaditaan täsmällisesti, jotta se ohjaa asiakkaan saamaa palvelua ja hoitoa.
Palvelusopimusta tarkastetaan tarvittaessa, sekä toteutumista seurataan säännöllisesti, kuunnellen asiakasta ja ottamalla vastaan palautetta.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Työntekijät perehtyvät asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusopimukseen, osallistuvat toisinaan myös sopimuksen laadintaan. Sopimusta päivitettäessä tieto uuden sopimuksen sisällöstä annetaan tiedoksi työntekijöille. Palvelun sisältö tuodaan tiedoksi myös riittävällä perehdytyksellä.

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?

Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen elämähistoriaansa, hengellisyyttään, omia toiveitaan ja tarpeitaan. Itsemääräämisoikeus ja yksilöllisyys otetaan aina huomioon, myös palvelusuunnitelmaa laadittaessa, se tulee muistaa myös palvelutilanteissa toimiessa.

Asiakkaan kunnioittava kohtaaminen, kuuntelu ja aito läsnä olo on kaikkien oikeus.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan ammattitaidolla ja kyvyllä kohdata asiakas ihmisenä. Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeää. Mikäli epäasiallinen kohtelu johtuu työntekijästä, asia otetaan välittömästi esille kahdenkeskisessä keskustelussa. Mikäli epäasiallinen kohtelu omaisesta tmv. asiasta tehdään huoli-ilmoitus sosiaalitoimeen tai poliisille.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Henkilökunnan tulee olla aktiivisia ja tarjota asiakkaalle mahdollisuutta antaa palautetta. Palautetta voi antaa myös yrityksen www- sivujen kautta yhteydenottolomakkeella tai paperisella palautelomakkeella.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään kuukausipalaverissa ja niiden perusteella pyritään kehittämään yrityksen toimintaa. Korjaavat toimenpiteet otetaan tehtäväksi heti, asiakaspalaute on osana laadunhallintaa.

Asiakaspalautteissa on aina mahdollisuus aloittaa myös uusi palvelu.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Yksikön johtaja ja vastuuhoitaja

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

*D*igi- ja väestövirasto
Hatanpään valtatie 36
33100 TAMPERE

Postiosoite
PL 682
33101 TAMPERE

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?
Asiakas tai omainen voi tehdä kirjallisen muistutuksen, mihin yrityksen vastuuhenkilöt vastaavat kolmen viikon kuluessa. Muistutukset käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään anonyymisti osana yrityksen toimintaa kehitettäessä, henkilökunnan koulutuksessa ja työtapoja pohdittaessa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
Kolme viikkoa muistutuksen saapumisesta.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?
Tiedonkulku yhteistyökumppaneille toteutetaan tiedottamalla, yhteisillä kokouksilla tai suorilla kontakteilla.

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?
Yrittäjät; sairaanhoitaja ja lähihoitaja. Yksi vakituinen lähihoitaja, tarvittaessa lähihoitaja alihankintana tai palkattuna lähi-/ sairaanhoitaja määräaikaisilla työsuhteilla.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?
Asiakasmäärän kasvaessa lisätään tarvittaessa henkilökuntaa ensisijaisesti omien kontaktien kautta. ulkopuolista työvoimaa käytetään pääasiassa loma- aikoina tai mahdollisissa pidemmissä sairauslomissa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?
Kuukausipalavereissa 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.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?
Mikäli työn kuormittuu liiaksi tai hoidon taso laskee, tulee palkata sijainen. Rekrytointi hoidetaan ensisijaisesti itse.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?
Aiemman työkokemuksen perusteella, rikosrekisteriotteella.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.
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. Kaikki uudet työntekijät saavat tarvittavan perehdytyksen toisen työntekijän matkassa.

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? *Henkilöstön osaamista kehitetään organisaation tarpeiden ja henkilöstön henkilökohtaisten osaamistarpeiden ja taitojen mukaan. Osaamista kehitetään monimuotoisesti työn ohessa opiskellen, koulutusten ja verkostojen kautta. Henkilöstön omat kiinnostuksenkohteet otetaan huomioon koulutuksia suunniteltaessa.*
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? *Yrityksessä pyritään korkeaan tietosuojatasoon, käytössä on mm. sähköinen toiminnanohjausjärjestelmää. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen.* *Tarkemmat kuvaukset löytyvät tietosuojasuunnitelmasta.*
b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? *Yritys perehdyttää henkilöstön ennen itsenäisiä työvuoroja. Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa ja tarvittaessa perehdytykseen palataan uudelleen. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisin ajoin, salassapitosopimus tulee olla allekirjoitettu ennen työtehtävien aloittamista.*
c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Rekisteriseloste löytyy yrityksen toimistolta, omavalvontasuunnitelman yhteydestä.
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot *Johanna Niemi– Raittinen p.040 844 0173*

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 *Lempäälässä 5.6.2025*
Allekirjoitus Johanna Niemi- Raittinen Mira Huurne