

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS	10
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	11
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	12

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: T:mi Marika Lievejärvi

Katuosoite Aittomäentie 43

Postinumero 38220 Postitoimipaikka Sastamala

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Kotiin tuotettava kotipalvelu lapsiperheille, ikäihmisille ja vammaisille

Vastuuhenkilö Marika Lievejärvi-Virtanen

Puhelin 040 5262751 Sähköposti marika@lievejarvi.fi

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Marika Lievejärvi-Virtanen, yrittäjä

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskinhallinnan prosessia ja määritellään siinä yhteydessä. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. (www.valvira.fi)

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

www.lievejarvi.fi

Omavalvontasuunnitelma on:

laadittu pvm. 20.8.2019

tarkistettu pvm. 5.6.2023

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelun toiminta-ajatus

T:mi Marika Lievejärvi tuottaa kokonaisvaltaista kotipalvelua, jonka tukemana asiakas voi viettää kotonaan täysipainoista ja hyvää elämää. Palveluvalikoimaan sisältyvät kaikenlaiset kotityöt, asiontiapu, pienet puutarhatyöt, siivous, juttuseura ja vaikka pieneläintenhoito. Yrityksessä työskentelee pääsääntöisesti vain yrittäjä itse. Yrittäjä tuottaa ilmoituksen varaisia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja kotiin tuotettavin palveluina. Asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen on merkittävässä asemassa työskentelyssä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Kunnioitan asiakkaitani, joka näkyy arjessa siten, että kohtaan heidät kiireettömästi ja yksilöllisesti sekä arvostan heidän omannäköistään elämää. Kunnioitan asiakkaan yksityisyyttä, joka tarkoittaa sitä, että muistan vaitiolovelvollisuuteni. Olen tietoinen asiakkaideni oikeuksista ja edistän omalta osaltani asiakkaan hyvinvointia. Huolehdin oman ammattitaitoni ylläpitämisestä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

*Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien **tunnistamista** ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. .*

*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 häiritsevät tapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja*

toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Lisäksi omavalvonnassa kuvataan, miten hättätapahtumien toistuminen palvelussa estetään. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskien tunnistaminen ja niihin liittyvät toimenpiteet:

Tunnistan yritykseni toimintaan liittyviä riskejä ja olen poistanut riskin tai pienentänyt riskiä kuvatuin toimenpitein:

- itseni tai asiakkaan fyysinen loukkaantuminen
 - o minulla on henkilökohtainen tapaturmavakuutus
 - o asiakkaita avustaessa noudatan huolellisuutta, en vie asiakasta tilanteisiin joissa riski on ilmeinen. Muokkaan palvelua tarvittaessa vastaamaan asiakkaan sen hetkistä toimintakykyä.
- asiakkaan irtaimiston rikkoutuminen
 - o noudatan erityistä varovaisuutta käsitellessäni asiakkaan irtaimistoa.
- erimielisyydet asiakkaan kanssa sopimuksesta
 - o teen kirjalliset sopimukset asiakkaan kanssa palvelusta
 - o Erimielisyydet asiakkaan tai omaisten kanssa hoidetaan ensisijaisesti mahdollisimman pian kasvokkain keskustellen. Jos tämä ei ole mahdollista tai tuota tulosta, asiakasta tai asiakkaan edustajaa pyydetään tuomaan esiin tyytymättömyytensä mielellään kirjallisesti. Tämän jälkeen asiasta voidaan taas keskustella puhelimitse tai kasvokkain ja pyrkiä selvittämään erimielisyys sekä muuttaa toimintaa tarvittaessa. Jos tyytymättömyys jatkuu useasta keskusteluyrityksestä huolimatta, ohjaan asiakkaan olemaan yhteydessä palvelun tilaajaan (jos tilaajana hyvinvointialue) tai ohjaan asiakasta hankkimaan palvelun toiselta yrittäjältä.
- itseni kohtaama väkivallan uhka, yksintyöskentely
 - o jos palvelun tilaajana on hyvinvointialue niin pyydän asiakkaan mahdolliset taustatiedot etukäteen. Jos asiakas on yksityisasiakas pyrin mahdollisuuksien mukaan selvittämään asiakkaan tilannetta puhelimesta ennen kotikäyntiä.
 - o Väkivalta tai sen uhka koetetaan selvittää rauhallisella toiminnalla. Kuitenkin väkivallan uhka oikeuttaa yrittäjää yksipuolisesti päättämään toisen ihmisen mukaan ottamisesta palvelutilanteeseen asiakkaan tai hänen edustajansa kustannuksella, ellei asiakas halua katkaista sopimusta. Väkivallan uhan

jatkuessa tai pahentuessa asiakas ohjataan sopivamman palvelun piiriin ja sopimus puretaan.

- jos asiakas tarvitsee paljon fyysistä avustamista huomioin oman työturvallisuuteni ja ergonomiani tilanteessa. Pidän fyysisestä kunnostani huolta.
- teknologian toimimattomuus
 - yrityksen tietojen varmuuskopiointi
 - etukäteen sovitut huoltokontaktit
- tartuntataudit
 - voimassa olevien hygieniaohjeiden mukainen toiminta

Riskienhallinnan työnjako

Yrittäjänä vastaan itse koko yrityksen kokonaisuudesta. Näin ollen laadin omavalvontasuunnitelma itsenäisesti sekä päivitän sen tarvittaessa ajantasaiseksi.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014), mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi. ([Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/terveydenhuollon-valvonta-pirha-fi))

Ilmoitukseen tulee kirjata ilmoittajan nimi, yksikkö sekä tapahtuman kuvaus ja ajankohta.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastoon.

Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Ensisijaisesti toivotaan palautetta annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Palautetta voi antaa myös sähköisesti hyvinvointialueen internetsivuilta löytyvän Anna palautetta kohdan kautta. Palautelomakkeen kautta asiakkaat, läheiset ja kuntalaiset voivat antaa asiakaspalautetta hyvinvointialueen koko toiminnasta. (www.pirha.fi) Ikääntyneiden palveluista annetaan palautetta yleisen palautelomakkeen kautta, johon pääsee myös klikkaamalla [tästä](#). 2. kohdan valikosta valitaan Sosiaalinen tuki, jolloin avautuu uusi 3. valikko, josta valitaan Kotona pärjäämisen tuki ja asumispalvelut. 4. avautuvasta valikosta valitaan palvelu, jota palaute koskee.

Hyvinvointialueelle on lisäksi nimetty lakisääteinen vanhusneuvosto (Kuntalaki 410/2015) varmistamaan ikääntyneen väestön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Vanhusneuvoston edustajia on mukana toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnittelevissa ja seuraavissa ryhmissä (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023-2025).

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ja tiedotetaan

Asiakkaaseen kohdistuneet haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet kerrotaan avoimesti asiakkaalle itselleen ja niistä käydään keskustelu. Tarvittaessa ja aina asiakkaan luvalla tilanteista voidaan kertoa asiakkaan hoitoon osallistuville läheisille. Vakavat poikkeamat tiedotetaan myös mahdolliselle julkisen sektorin palvelun tilaajalle. Poikkeamat kirjataan myös, jos palvelun tilaaja on edellyttänyt palvelusta raporttia.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä (22.9.2000/812). Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Palvelusopimus laaditaan yhdessä asiakkaan tai perheen kanssa. Sopimuksen laadintaan osallistuu tarvittaessa myös asiakkaan läheinen, jos asiakas ei itse pysty luotettavasti osallistumaan sopimuksen solmimiseen. Palvelusopimuksessa lukee molempien sopijaosapuolten tiedot, mitä palveluja asiakas tarvitsee, mikä on palvelun hinta, kuinka laskutus on sovittu, mikä on palvelun suorittamisen ajankohta ja arvio kuinka paljon aikaa palvelun toteuttamiseen menee.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Kohtelen asiakkaitani kunnioittaen yksilöinä. Tämä tarkoittaa, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etninen alkuperä tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa ja palveluunsa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolensensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Kuuntelen aina asiakkaan toivomuksia ja mielipiteitä ja muutoinkin kunnioitan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Annan asiakkaalle mahdollisuuden kertoa itse omista toiveistaan.

Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. (www.valvira.fi)

Yrittäjän tuottama palvelu asiakkaalle perustuu aina asiakkaan itsensä tekemään valintaan ja työskentelyn asiakkaiden kodeissa. Tunnistan asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja toisaalta sen rajoittamiseen liittyvät asiat. Tunnistan, että asiakas ei aina ole valmis vastaanottamaan hänelle sovittua palvelua, vaikka se olisi asiakkaan hyvinvoinnin kannalta tärkeää. Pyrin aina neuvottelemaan asiakkaan kanssa, että sovituista asioista kuten peseytyminen, ruuanlaitto, syöminen pidettäisiin kiinni, vaikkei asiakas itse kokisi niitä kovin tarpeelliseksi. Jos neuvottelu ei tuota tulosta niin arvioin tuleeko minun tiedottaa asiasta esimerkiksi palvelun tilaajaa tai asiakkaan arkeen osallistuvia läheisiä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Toimin niin pitkälle kuin riskien hallinnan kannalta on mahdollista asiakkaan tai perheen ehdoilla. Asiakas on työnantajani. Ammattitaitooni kuuluu asiakkaan asiallinen kohtelu. Eriävät näkemykset keskustellaan aina ensisijaisesti asiakkaan kanssa yhdessä. Jos asiakas on tyytymätön tuottamaani palveluun kerron hänelle mahdollisuuksista antaa palautetta (esim. olla yhteydessä mahdolliseen palvelun myöntäjään, sosiaaliasiamiehen palveluista ja kuluttajasuojasta). Olen myös itse yhteydessä palvelun tilanneeseen tahoon, jos asiakas on tyytymätön palveluun tai havaitsen palvelun tuottamisessa muita ongelmia.

Asiakkaan osallisuus

Työssä palaute tulee yleensä suoraan suullisesti asiakkaalta. Asiakas voi myös antaa kirjallisen palautteen. Käsittelen palautteen asiakkaan kanssa. Jos palaute on rakentavaa, niin pohdimme miten voisinkin jatkossa toimia toisin. Asiakas voi myös aina vaihtaa palvelutuottajaa. Palautteen pohjalta muokkaan omavalvontasuunnitelmaa tarvittaessa. Asiakas voi ottaa tarvittaessa yhteyttä myös yritykseni www-sivujen kautta tai sähköpostilla. Osallistun sopimusten edellyttämien asiakaspalautteiden keräämiseen.

Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaita koskevat muistutukset ohjaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamolle joko postitse tai asioimalla kirjaamossa:

Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere

Käyntiosoite: Biokatu 12 3.krs, 33520 Tampere

Kirjaamo on avoinna klo 9.00-14.30

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Punkalaidun, Sastamala:

p. 03 512 0519, sosiaaliasiamies@tukitalo.com

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Palvelusetelin käyttäjät voivat olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saa neuvoa kuluttajan oikeuksista tai avustaa kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Koko Suomi: p. +358 295053050

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja hoitoa tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaat edustavat kaikkia ikäryhmiä ja voivat olla toimintakyvyltään hyvin eri kuntoisia. Huomioin asiakkaiden tarpeet palvelua tuottaessani. Havainnoin asiakkaan arkea ja otan huomioon toimintakyvyn eri osa-alueet: fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen. Teen asiakkaan kanssa yhdessä niin paljon kuin mahdollista ja teen askareet asiakkaan tai perheen tahtiin. Asiakas on voinut hankkia palveluni myös tietyille osa-alueelle kuten liikkumisen tueksi, silloin painopiste on juuri asiakkaan tilaamassa palvelussa.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -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.

Mikäli yritykseltäni hankittu palvelu kattaa asiakkaan ravitsemuksesta huolehtimisen, kartoitan yhdessä asiakkaan kanssa palvelun taajuuden. Usein asiakkaat ovat vielä omatoimisia, koska asuvat omissa kodeissaan. Työssäni huomioin asiakkaan allergiat. Asiakkaan tarpeista lähtien ravitsemuksen tuki toteutetaan joko ruoka valmistamalla tai valmiin aterian syömisestä huolehtimalla. Asiakkaat ovat kaikenikäisiä, joten työssäni tulee huomioida eri ikäryhmien tarpeet ravitsemuksesta. Jos huomaan asiakkaan ravitsemuksessa puutteita, pyrin ohjaamaan häntä suositusten mukaiseen suuntaan. Voin myös tehdä yhdessä asiakkaan kanssa ruokaa, jos tämä on sovittu palvelun sisällöksi.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaus taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Minulla on käytössäni hygieniapassi. Työssäni noudatan voimassa olevia valtakunnallisia ja alueellisia hygieniaohjeita. Työskentelen asiakkaiden kodeissa joten hygienia toteutuu heidän ehdoillaan. Huolehdin itse hyvästä käsihygieniasta ja työvaatteiden asianmukaisesta puhtaudesta. Toivon myös, että asiakkaiden kotona olevat siivousvälineet ovat sellaisia, joiden hygienia- ja puhtaus taso vastaa kodin siivouksen hygienia- ja puhtaus tasoja ja voin toimia niillä turvallisesti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspävelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään huoli-ilmoituksella, mikä löytyy hyvinvointialueen

Internet sivuilta: <https://www.pirha.fi/huoli-ilmoitus> . Ilmoitus voidaan tehdä kiireettömissä tilanteissa, kun henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan eikä henkilön suostumusta yhteydenottoon voida saada. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 & Vanhuspalvelulaki 980/2012). Kuka tahansa voi tehdä huoli-ilmoituksen täysi-ikäisestä henkilöstä - erityisesti ikäihmisestä. Laki kuitenkin velvoittaa eri viranomaistahoja tekemään ilmoituksen.

Pelastuslain (379/2011) mukaan hyvinvointialueen henkilöstön on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava hyvinvointialueen pelastusviranomaiselle, mikäli havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin.

Ilmoitus tehdään osoitteessa: [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#).

Henkilöstö

Yrityksen henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne:

Yrittäjä Marika Lievejärvi-Virtanen

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Olen suorittanut Arjen tietosuojaa – testin.

Kaikki asiakastiedot säilytetään yrityksen toimistossa lukitussa tilassa. Tietokone on asianmukaisesti suojattu sekä lukittu salasanalla. Puhelimessa on näytönsuojakoodi.

Julkisen sektorin tilaamassa palvelun tuottamisessa noudatan annettuja ohjeita. Syntynyt asiakasdokumentaatio toimitetaan palvelun tilaajalle.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

*Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.***

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Lomake on laadittu Valviran 15.12.2022 päivittämän lomakepohjan mukaiseksi. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa.

Sastamalassa 5.6.2023

Marika Lievejärvi-Virtanen