

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Yksityinen palveluntuottaja	
Nimi: Helmiina Kotipalvelut Oy	Kunnan nimi: Hämeenlinna, Hattula
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2954547-7	Sote -alueen nimi: Kanta-Hämeen Hyvinvointialue
Toimintayksikön katuosoite Kärpantie 16	
Postinumero 13600	Postitoimipaikka Hämeenlinna
Toimintayksikön vastaava esimies Kirsi Talikka / Minna Kivistö	Puhelin 050 472 4404
Sähköposti minna.kivisto@helmiinakotipalvelut.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 18.3.2019	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.5.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus Toimimme yksityisenä kotipalvelujen tuottajana Hämeenlinnan alueella ja Hattulassa. Tarjoamme asiakkaillemme kodinhoitoa ja avustuspalveluita laadukkaasti, kiireettömästi ja luottamuksella. Yksilöllisellä palvelullamme varmistamme sujuvan elämän ja turvallisen kotona asumisen silloinkin, kun omat voimavarat eivät siihen riitä.

Asiakkainamme ovat pääasiassa omissa kodeissaan asuvat vanhukset ja vammaiset, mutta myös kaikki muut kotipalveluja tarvitsevat.

Arvot ja toimintaperiaatteet

- ▶ Tarjoamme henkilökohtaisen ja yksilöllisen palvelun; aikaa asiakkaalle, kiireettömät pidemmät palvelukäynnit, panostamme palvelun laatuun ja ammattitaitoon
- ▶ Koti- ja avustuspalvelut samasta yrityksestä, helppoutta asiakkaalle
- ▶ Olemme paikallinen, tunnettuus lisää luottamusta
- ▶ Ympäristöajattelu: autamme asiakkaitamme kierrättämään ja osallistumaan ympäristönsuojeluun ja luonnonvarojen säästämiseen

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Helmiina Kotipalvelut Oy:n johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien tunnistaminen

Henkilöstön tehtävä on ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit palveluista vastaavan johtajan tietoisuuteen.

Riskien käsitteleminen

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. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.
Muutoksista tiedottaminen Muutokset työskentelyohjeissa käydään läpi henkilöstön kanssa. Tiedottaminen on johdon vastuulla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Omaavonntasuunnitelma laaditaan yrityksen johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Helmiina Kotipalvelut Oy:n omaavonntasuunnitelman laatisesta vastaavat Kirsi Talikka ja Minna Kivistö.
Omaavonntasuunnitelman seuranta ja päivitys Omaavonntasuunnitelman seuranta toteutetaan 4 kuukauden välein. Omaavonntasuunnitelmaa päivitytetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelman seurannasta ja päivitymisestä vastaavat Kirsi Talikka ja Minna Kivistö. Suunnitelma on päivitytetty 3.1..2025.
Omaavonntasuunnitelman julkisuus Omaavonntasuunnitelma on nähtävillä Helmiina Kotipalvelut Oy:n kotisivuilla www.helmiinakotipalvelut.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan palvelun aloittamisen yhteydessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Suunnitelma päivitetään 3 kk välein tai tarpeen mukaan. Päivittäisen hoidon asiakirjaan kirjataan tiedot jokaisesta hoitokäynnistä ja tehdyt arvioinnit hoidon tavoitteiden toteutumisesta.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Hoito- ja palvelusuunnitelmat kirjataan digitaalisesti. Palvelusta vastaavan johtajan vastuulla on varmistaa, että henkilöstö tuntee sisällöt ja toimii sen mukaisesti.
4.2.2 Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen 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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Helmiina Kotipalvelut Oy:ssä ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä.
Asiakkaan asiallinen kohtelu Helmiina Kotipalvelut Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta asiakaspalvelua. Epäasiallista kohtelua ei hyväksytä. Mikäli asiakas kuitenkin on tyytymätön kohteluunsa, hänellä on oikeus tehdä muistutus yrityksen vastuuhenkilölle. Jokainen tällainen tilanne käsitellään viipymättä asianosaisten kanssa tilanteen selvittämiseksi.
4.2.3 Asiakkaan osallisuus Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.
Palautteen kerääminen Asiakaspalautetta kerätään suullisesti kotikäyntien yhteydessä. Palautetta voi antaa myös Helmiina Kotipalvelut Oy:n kotisivujen kautta, sähköpostilla tai puhelimitse.
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä Saadut palautteet käsitellään välittömästi ja asiakkaaseen ollaan tarvittaessa yhteydessä. Palautteet käydään myös läpi henkilökunnan ja johdon kanssa oppimisen ja toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva 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 saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yrityksen vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.
a) Muistutuksen vastaanottaja Kirsi Talikka, puh 045 165 1646 tai Minna Kivistö, puh. 050 472 4404, minna.kivisto@helmiinakotipalvelut.fi
c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Puh. 09 5110 1200, www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Kaikki muistutukset käsitellään välittömästi ja asiakkaaseen ollaan yhteydessä. Palautteet käydään myös läpi henkilökunnan ja johdon kanssa oppimisen ja toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
Helmiina Kotipalvelujen asiakkaille laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma yhteistyössä heidän kanssaan. Suunnitelmassa määritellään erilaiset tarpeet sekä tavoitteet, suunnitellaan toiminta, kirjaetaan toteutus ja arvioidaan kuinka asetetut tavoitteet ovat saavutettu. Kokonaistavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Helmiina Kotipalvelujen työntekijät tekevät työtään kuntouttavan työtteen periaatteiden mukaisesti.

4.3.2 Ravitsemus Asiakkaita ohjataan ja autetaan erilaisissa ravitsemukseen liittyvissä asioissa.
4.3.3 Hygieniakäytännöt Palvelusuunnitelmassa sovitaan asiakkaiden hygienianhoitoon liittyvistä asioista. Asiakkaan hoitaessa itsenäisesti hygieniaan liittyvät asiat, hoitajat havainnoivat sen toteutumista. Asiakkaan hygieniakäytäntöjä havainnoidaan, niissä autetaan ja niitä arvioidaan kokonaisvaltaisesti kaikki hygieniaan liittyvät osa-alueet huomioiden. Erilaisissa hygieniakäytännöissä toimitaan aseptisten työtapojen mukaisesti.
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito Helmiina Kotipalvelut Oy ei tuota terveyden- ja sairaanhoidon palveluita.
4.3.5 Lääkehoito Helmiina Kotipalvelut Oy ei tuota lääkehoidon palveluita.
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, toimitaan palvelunantajien välillä hyvässä yhteistyössä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään yhteistyötahot, joille asiakas antaa luvan antaa asiakkaan tietoja. Asiakkaan luvalla Helmiina Kotipalvelujen hoitaja antaa tarvittavan tiedon suullisesti sekä kirjallisesti kyseessä olevalle yhteistyötaholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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 muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Asiakasturvallisuuden parantamiseksi Helmiina Kotipalvelut Oy:ssä kiinnitetään huomiota asiakkaan asuinympäristön turvallisuuteen, käytettävien koneiden ja laitteiden toimintakuntoon ja henkilökunnan osaamiseen. Mikäli turvallisuusriskejä havaitaan, henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus vastaaville viranomaisille.
4.4.1 Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö.
Henkilöstön rekrytointin periaatteet Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä, otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta Helmiina Kotipalvelut Oy:n henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen palveluista vastaavan johtajan toimesta. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.
4.4.2 Toimitilat Helmiina Kotipalvelut Oy:n palvelut tuotetaan asiakkaiden kodeissa.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut Helmiina Kotipalvelut Oy:ssä ei käytetä kameravalvontaa.
Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? Apuvälineiden ja laitteiden hankinnassa voidaan avustaa asiakasta. Käytön ohjeistus tapahtuu kunnan apuvälinekeskuksen tai fysioterapeutin toimesta. Apuvälineet ja laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti. Helmiina Kotipalvelut Oy:n henkilökunta on velvollinen tekemään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset tarvittaessa.
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.
Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä? Helmiina Kotipalvelut Oy:n henkilökunta on valmennettu tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista. Täydennyskoulutusta järjestetään lainsäädännön muuttuessa tai muuten tarvittaessa.
Helmiina Kotipalvelut Oy:n tietosuojaseloste on nähtävissä yrityksen nettisivuilla www.helmiinakotipalvelut.fi

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Minna Kivistö, puh. 050 472 4404, minna.kivisto@helmiinakotipalvelut.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Helmiina Kotipalvelut Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkailleen laadukasta ja luottamuksellista kodinhoitoa ja hoivapalvelua.

Työn laatua arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteiden avulla ja henkilöstöä kuunnellen.

Yrityksen toimintamallit ja ohjeet ovat selkeitä ja toimivia.

Henkilöstön hyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan 4 kuukauden välein ja mahdolliset toiminnan muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Paikka ja päiväys

Hämeenlinnassa 1.3.2025

Allekirjoitus

Kirsi Talikka

Minna Kivistö