

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	9
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	10
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	10
11 LÄHTEET	11

kirjaamo@valvira.fi

PL 210, 00531 Helsinki
Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki
Faksi 0295 209 700 Puhelin 0295 209 111

Koskenranta 3, 96100 Rovaniemi
Faksi 0295 209 704 www.valvira.fi

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Omaishoitopalvelu Vohveli	Kunnan nimi: Vantaa, Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2017627-3	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Omaishoitopalvelu Vohveli	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Palvelu omaishoitoperheille; omaishoitajien sijaistaminen ja tuki etäomaishoidettaville. Asiakasryhmä: vammaiset, pitkäaikaissairaat, monisairaat, ikääntyneet.	
Toimintayksikön katuosoite Sörnäistenkatu 19 B 35	
Postinumero 00580	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Mikko Voutilainen	Puhelin 045 7875 7786
Sähköposti mikko@omaishoitopalvelu.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	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Sijaisena omaishoidettavalle, tukena etäomaishoidettavalle ja omaishoitoperheille

Omaishoitopalvelu Vohveli tukee omaishoidettavan ja etäomaishoidettavan hyvinvointia ja kotona asumista ja tarjoaa laadukkaita ja yksilöllisiä palveluja asiakkailleen. Palvelu on asiakkaan kotiin tai hänen käyttämäänsä tilaan tuotava palvelu. Tavoitteena on joustava palvelu: esimerkiksi parin tunnin sijaistamisia ja useamman kerran kuussa. Omaishoitopalvelu Vohveli toimii myös tukena ja yhteyshenkilönä etäomaishoidettavalle, kuten asioinnissa apua tarvitsevalle ikääntyneelle, pitkäaikaissairaalle tai toipilaana olevalle omaiselle. Avustaminen ulkoilussa, sosiaalisen kanssakäymisen tukeminen ja asiointiapu kuuluvat myös Vohvelin palveluihin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Omaishoitopalvelu Vohvelin arvoja

- Palvelu perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.
- Kunnioitus asiakkaita ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kohtaan
- Luotettavuus ja joustavuus
- Yksilöllisyys
- Turvallisuus
- Omatoimisuuden tukeminen
- Kohtaaminen - kaikki ihmiset ovat tasa-arvoisia ja näin heidät on kohdattava avoimesti

Sosiaalinen ja psyykinen hyvinvointi:

Koen tärkeäksi asiakkaan ja koko omaishoitoperheen osallistaminen, yhteenkuuluvuuden ja tasavertaisuuden vahvistamisen muun muassa tasa-arvoisen ja kunnioittavan kohtaamisen kautta. Mielestäni omaishoitajan huomioiminen ja tukeminen heti omaishoitosuhteen syntymisestä lähtien on tärkeää, kaikkien osapuolien kannalta.

Omaishoitopalvelu Vohvelin toimintaperiaatteena on asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioon ottava avustaminen päivittäisissä toimissa. Omaishoitopalvelu Vohveli antaa hyvää ja turvallista hoitoa yhteistyössä omaishoitoperheen ja muiden toimijoiden kanssa huomioiden itse asiakkaan toiveet ja tarpeet.

Asiakkaiden kanssa tehdään sopimus sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Tämän pohjalta laadimme yhdessä hoito- ja palvelusuunnitelman sekä palvelusopimuksen, mikäli ei kunnan tai muun toimijan kanssa ole hoito-, palvelu- tai vastaavaa suunnitelmaa jo tehtynä. Nämä ovat edellytyksiä arvonlisäverottomalle palvelulle.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Ennen palvelun toteuttamista selvitän asiakkaan taustatiedot (kuten sairaudet ja kotiympäristössä selviytyminen) asiakkaalta itseltään tai sovitusti omaishoitajalta ja jos käytössä on jonkin muun kuten kunnan kotihoidon kotikansio. Etäomaishoidettavien kohdalla arvioidaan voidaanko työ tehdä yksin asiakkaan kotona.

Yrittäjällä / työntekijöillä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet

Toiminnan riskitekijöinä voisi nähdä vaaratilanteet asiakastyössä esim. asiakkaalle aiheutunut vahinko (asiakkaan putoaminen/kaatuminen, lääkkeenantovirhe tms.) Yrittäjä käsittelee häiritsevät tapahtumat säännöllisesti. Häiritsevät tapahtumat käsitellään lisäksi aina asiakkaan kanssa ja tarvittaessa tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi. Mitään varsinaista lääkepoikkeama-järjestelmää ei ole käytössä.

Lisäksi:

- työskentely asiakkaan kotona niin, ettei siitä koidu hänelle haittaa
- asiakkaan voimien ja tilan seuranta

- asiakastyössä toimitaan asianmukaisesti ja noudetaan lakia: "Asiakkaalle tuotettavasta palvelusta on aina tehty kirjallinen sopimus (esim. palvelupäätös) ja palvelu toteutetaan sen mukaan." (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 5 §). Vastuu palvelujen laadusta Yksityisten sosiaalipalvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan taikka muuhun vastaavaan suunnitelmaan.)

Omaishoitajan ja muiden läheisten huomioiminen ja hyvän keskusteluyhteyden pitäminen on tärkeää myös riskinhallinnan kannalta, koska sillä voidaan luoda avoin ilmapiiri mielipiteille ja palautteen antamiselle. Tämä riskejä ja vaaratilanteita ehkäisevää toimintaa.

Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riskitilanteet ja vaaratilanteet.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollossa työskentelevällä työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa riskejä tai epäkohtia asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon liittyvissä tilanteissa tai asiakaskohteessa.

Haitta- ja vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle suullisesti ja asiakkaan luvalla myös omaisille. Uhka- ja vaaratilanneilmoitus kirjataan asiakaspapereihin. Ostopalveluasiakkaan ilmoitukset tehdään myös asianomaiseen kuntaan.

Korjaavat toimenpiteet

Jos palvelun laadussa tai toimintatavoissa on ilmennyt puutteita tai virheitä, yrittäjä selvittää tapahtumaketjun ja tekee tarvittavat muutokset, jotta toiminta vastaa laatuvaatimuksia jatkossa. Esimerkki korjaavasta toimenpiteestä voi olla parempi yhteydenpito ja tiedonsiirto eri toimijoiden välillä.

Muutoksista tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä kerrotaan asiakkaalle ja muille yhteistyötahoille tapaamalla, puhelimitse tai sähköpostitse, tilannekohtaisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonnasta vastaa kokonaisuudessaan yrittäjä itse.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Mikko Voutilainen, puhelin 045 7875 7784, Sörnäistenkatu 19 B 35 00580 Helsinki, mikko@omaishoitopalvelu.fi

Omaavalonntasuunnitelman seuranta ja päivittäminen (määräyksen kohta 5)

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutosten teosta vastaa yrittäjä itse. Uusille työntekijöille omaavalonntasuunnitelmaan perehtyminen tulee työhön perehdyttämisen yhteydessä. Toiveena on saada ehdotuksia ja kommentteja suunnitelmaan ja toimintaan.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä yrityksen internetsivuilla www.omaishoitopalvelu.fi ja sähköinen dokumentti kulkee yrittäjän mukana.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma, joka perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn voimavarakartoitukseen, missä omainen tai muu läheinen voi olla mukana asiakkaan suostumuksella. Kattava kuva saadaan käyttämällä eri tiedonkeruumenetelmiä esimerkiksi asiakkaan haastattelu, havainnointi, testi tai mittaus, läheisen arvio. Eri mittarit ja ohjeistuksen löytyvät thl:n [toimia-tietokannasta](#).

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Palvelusuunnitelmat tarkistetaan säännöllisesti puolenvuoden välein ja tarvittaessa. Suunnitelman tarkistaa yrittäjä itse tai yhdessä sen tehneen työntekijän kanssa. Palvelusuunnitelman tekemisen jälkeen asiakkaalle tehdään kirjallinen palvelusopimus, josta käy ilmi palvelun laatu, tuntimäärä ja hinta. Palvelusopimuksen allekirjoittavat asiakas ja palveluntuottaja sekä tarvittaessa omainen. Edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta tehdään ilmoitus holhousviranomaiselle maistraattiin edunvalvonnan tarpeen kartoittamiseksi.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakastyössä noudatetaan lakia ja asetuksia. Yrittäjä ja mahdollinen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan yrityksen arvoja. Mikäli havaitaan poikkeamia asiakkaan kohtelussa ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa muilta kuin yrityksen taholta, siihen puututaan ottamalla yhteyttä sosiaalitoimeen tai muuhun tahoon. Asiakkaan liikkumista ei rajoiteta ja kommunikointi on oltava molemmin puolin ymmärrettävää. On myös varmistettava, että viestin sisältö on molemmin puolin ymmärretty. Tarvittaessa käytän kommunikoinnin apuvälineitä kuten kirjoitettu teksti tai kuvia.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Kotiin tuotavissa palveluissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei ole tarpeen rajoittaa. Asiakkaalla on aina itsemääräämisoikeus. Ongelmatilanteissa Vohveli on yhteydessä järjestämisvastuussa olevaan viranomaiseen, omaisiin tai sovitettuun muuhun tahoon ja yritys noudattaa heidän voimassa olevia ohjeistuksiaan. Rajoittamistilanteet, mikäli niitä ilmenee on perustuttava lääkärin määräyksiin kyseisestä henkilöstä ja kyseisessä tilanteessa. Tilanteet raportoidaan eteenpäin asianomaisille. Esimerkiksi turvavyön käyttöön pyörätuolissa ja laitojen käyttöön vuoteessa on oltava selkeä ohjeistus ja selvitetä sen asiakkaalta, edunvalvojalta tai muulta vastuuhenkilöltä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakastyössä noudatetaan lakia ja asetuksia. Yrittäjä ja mahdollinen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan yrityksen arvoja. Mikäli havaitaan poikkeamia asiakkaan kohtelussa ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa muilta kuin yrityksen taholta, siihen puututaan ottamalla yhteyttä sosiaalitoimeen tai muuhun tahoon. Tilanteissa keskustellaan asiakkaan kanssa ja otetaan välittömästi yhteyttä asiakkaan omaishoitajaan ja mahdollisesti kuntaan.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollossa työskentelevällä työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa riskejä tai epäkohtia asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon liittyvissä tilanteissa tai asiakaskohteessa.

Ongelmatilanteet kirjataan yrityksen omiin muistiinpanoihin sekä mahdollisesti kunnan ylläpitämään asiakkaan kotona olevaan vihkoon.

Haitta- ja vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle suullisesti ja asiakkaan luvalla myös omaisille. Uhka- ja vaaratilanteet kirjataan asiakaspapereihin. Ostopalveluasiakkaan uhka- ja vaaratilanneilmoitukset tehdään myös asianomaiseen kuntaan.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Kerran vuodessa asiakkailta pyydetään palautetta asiakaspalautelomakkeella. Lisäksi suullinen palaute huomioidaan ja sitä toivotaan. Palautetta voi antaa myös sähköpostitse ja postitse. Palautteen antoon rohkaistaan keskustelun, kysymysten niin läheisten kuin asiakkaidenkin kanssa. Omaiset huomioidaan kaikissa mahdollisissa vaiheissa ohittamatta kuitenkaan asiakkaan toiveita tai itsemääräämisoikeutta.

Palautteen kerääminen

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

Katso edellinen kohta.

Yhteystiedot palautteen antamiselle: Asiakas voi pyytää palautelomakkeen milloin haluaa, kuitenkin jaetaan kerran vuodessa. Sähköpostilla: mikko@omaishoitopalvelu.fi, soittamalla tai tekstaamalla 045 7875 7784, tai postitse Sörnäistenkatu 19 B 35 00580 Helsinki.

Kiitos palautteesta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Toiminnan kehittämistarpeita nostetaan esille asiakaspalautteesta ja kirjataan toimintasuunnitelmaan ja muokataan toimintaa. Tarvittaessa kysytään tarkennusta tai keskustellaan palautteen nostamista askarruttavista aiheista tai esimerkiksi ehdotuksista palautteen antajan kanssa.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Asiakas voi antaa muistutuksen palveluntuottajalle kirjallisesti henkilökohtaisesti käteen tai postitse, ja sähköpostitse mikko@omaishoitopalvelu.fi

a) Muistutuksen vastaanottaja

Omaishoitopalvelu Vohveli, Mikko Voutilainen Sörnäistenkatu 19 B 35, 00580 Helsinki

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Vantaan sosiaaliamies

Potilas- ja sosiaaliamies Miikkael Liukkonen, p. 09 8392 2537

Asematie 10 A, 2. krs

01300 Vantaa

Helsingin kaupungin sosiaaliamiesten yhteystiedot:

Asiakaspalvelu: 09 310 43365 maanantaisin ja torstaisin kello 9.00–11.30 ja tiistaisin kello 12.00–14.30

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite: Toinen linja 4 A

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Sähköpostiosoite: [sosiaaliamies\(at\)hel.fi](mailto:sosiaaliamies(at)hel.fi)

Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Häneen voivat olla yhteydessä myös asiakkaan omaiset ja läheiset. Lisätietoa kuntien www-sivuilta haulla: sosiaaliamies.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Korvaus, mikäli tarvetta siihen on, sovitaan aina tapauskohtaisesti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Reklamaatiosta annetaan vastaus kirjallisesti viimeistään 20 (kahdenkymmenen) päivän kuluessa sen saapumisesta. Ilmoitan asiakkaalle viipymättä milloin, ja että olen saanut reklamaation.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Omaishoitopalvelu Vohveli tuottaa palveluita, joiden tarkoituksena on tukea/lisätä asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Näitä toimintoja ovat esim. sosiaalinen kanssakäynti, päivittäisissä toiminnoissa ja henkilökohtaisessa hygieniassa avustaminen, asiointiapu, ulkoiluapu sekä kuntouttava liikunta, lisäksi asiakkaan kanssa voidaan tehdä fyysisiä harjoitteita fysioterapeutin ohjeiden mukaan. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus.

4.3.2 Ravitseminen

Ravitsemuksella on merkittävä rooli ikäihmisen, toipilaan ja pitkäaikassairaana toimintakyvylle ja jaksamiselle. Omassa kodissa olevilla asiakkailla ruokailurytmi muotoutuu omien tarpeiden mukaan. Yleisvointia seurataan säännöllisesti. Yrittäjä ja mahdollinen henkilökunta on koulutettua ja tunnistaa asiakkaan aliravitsemuksen. Mikäli ravitsemuksesta otetaan vastuu, perustuu se neuvontaan ja ohjaamiseen oikeisiin ruoka-aineisiin ja -aikoihin. Asiakasta kannustetaan terveellisiin ruokailutottumuksiin ja mahdollisuuksien mukaan myös ruoanlaittoon.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygienia sekä suojavaatetus. Työtä tehdään aseptisesti oikein.

[Hoito-ohjeet](http://hoito-ohjeet.fi/Ohjepankki): hoito-ohjeet.fi/Ohjepankki

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Yritys antaa kotisairaanhoidonpalveluja lähihoitajan koulutuksen puitteissa. Kotona annettavaan hoitopalveluun voi kuulua sairaan hoito, verenpaineen, painon ja verensokerin seuranta, haavanhoidot, lääkitysten vaikutusten ja voinnin seuranta. Henkilöstö voi huolehtia asioiden viemisen lääkärille esim. varata aikoja ja huolehtia jatkotoimenpiteistä esim. hoitaa haavoja ohjeen mukaan. Akuuteissa tilanteissa soitetaan aina 112. Henkilökunta on ensiaputaitoista ja tunnistaa hoidon kiireellisyyden.

4.3.5 Lääkehoito

Lääkehoidon koulutusta saaneena nimikesuojattuna terveydenhuollon ammattihenkilönä, lähihoitajana, saa koulutuksen perusteella jakaa lääkkeitä potilaskohtaisiksi annoksiksi ja antaa luonnollista tietä lääkkeitä, esimerkiksi tabletteja, kapseleita, silmä- ja korvatippoja, voiteita, laastareita ja peräpuikkoja. Lisäksi hän voi pistää lääkkeen lihakseen tai ihon alle. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta omalta osaltaan. Loppuvastuussa on yrittäjä itse.

Kehitettävää: Omaishoitopalvelu Vohvelin lääkehoitosuunnitelma

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Tarvittaessa ollaan yhteydessä muiden toimijoiden kanssa. Kuntien seniorineuvonnasta ja vammaisneuvonnasta mahdollisuus tiedonsaantiin näille asiakasryhmille. Yhteistyötä tehdään myös kotihoidon ja kotona asumiseen keskittyvien kunnan viranomaisten kanssa. Yhteydenpito tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse ja tapaamisissa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Omaishoitopalvelu Vohvelilla ei ole palveluja alihankintana.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaan kotona pyrin kiinnittämään huomiota turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin, kuten johdot lattialla, vialliset kodinkoneet, vesivahingot, jne. Mikäli mahdollista korjataan tilanne ja poistetaan vaaran aiheuttaja. Tarvittaessa ollaan yhteydessä pelastusviranomaisiin tai sopimuksen mukaan omaisiin, isännöitsijään tai muuhun sovitettuun tahoon. Asiakaskäynnillä mukana puhelin, ja varapuhelin vahinkojen varalla. Puhelimissa on 112 -sovellukset.

4.4.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?
Omaishoitopalvelu Vohvelissa toimii tällä hetkellä yrittäjä itse eli 1 lähihoitaja.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?
Sijaiset palkataan tarpeen mukaan.

c) Henkilöstövoimavarat
Yrittäjä vastaa, että asiakasmäärä ja työtehtävät ovat järkevällä tasolla eli ne ovat hoidettavissa suunnitelmani mukaan. Tarvittaessa palkataan sijainen tai sijaisia. Yrittäjä sitoutuu huolehtimaan työssäjaksamisestaan. Hyvä ennakkosuunnittelu ja toimiva tiedonkulku asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa helpottavat laadukkaan palvelun toteuttamisessa. Selvityksessä on sijaisten saaminen kiireellisessä tilanteessa Seure henkilöstöpalveluista sekä työnohjauksesta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Tehtävään valitaan yrityksen arvot allekirjoittava henkilö, jolla on sopiva koulutus, osaaminen ja vuorovaikutustaidot. Tarvittavat sijaiset palkataan hoito- ja huolenpitotyötä todennetusti tarjoavalta palveluntuottajalta tai palkatessa yksityinen henkilö tarkastetaan Valviran rekisteristä, Suosikista, ja tarvittaessa Terhikistä hänen statuksensa terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaisena. Myös työntekijän aiempi työhistoria ja suositteijat huomioidaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yrittäjä vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. [Täällä menettelyohje.](#)

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Tämä on kehityksen kohde kun määräaikaista tai vakituista henkilökuntaa tulee yritykseen. Tuoreet oppikirjat, verkkomateriaali ja -kurssit ovat työkaluja täydennyskoulutukseen. Yrittäjä osallistuu tarpeen mukaan palveluntuottajille suunnattuihin koulutustilaisuuksiin ja päivittää tietojaan tarvittavilla ja vaadittavilla koulutuksilla.

4.4.2 Toimitilat

<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Yrityksellä ei ole omia toimitiloja, koska palvelu toteutetaan asiakkaan kotona tai muissa hänen tiloissaan. Palvelussa huomioidaan, että toimitaan asiakkaan kotona – henkilökohtaisella ja yksityisellä alueella.</p>
<p>Omaishoitopalvelu Vohveli ei tuota siivousta tai pyykinhuoltoa tukipalveluna. Kuitenkin asiakkaan apuna toimiminen on mahdollista näissäkin toimitissa ns. virikkeellisenä ja kuntouttavana tapahtumana.</p>
<p>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</p>
<p>a) Omaishoitopalvelu Vohvelin asiakastiedot, kuten palvelusuunnitelmat ja palvelusopimukset säilytetään kotitoimistossa sijaitsevassa lukitussa kaapissa. Tilassa on palovaroitin ja paloturvallisuus on huomioitu muutenkin mm. kalustuksessa. Tietokoneella käsiteltävät dokumentit tallennetaan salasanaalla suojatulle muistitikulle ja varmuuskopiot ovat ulkoisella kovalevyllä. Nämä säilytetään lukollisessa kaapissa ja lisäksi tietokone vaatii salasanan, joka on ainoastaan yrittäjän hallussa. Asiakkaalta pyydetään aina kirjallinen suostumus asiakastietojen tallentamiseen, palvelusopimuksessa on kohta tätä varten.</p>
<p>b) Rekisteriseloste on nähtävillä Omaishoitopalvelu Vohvelin nettisivuilla www.omaishoitopalvelu.fi Tietosuojaselosteesta: mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</p>
<p>c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Mikko Voutilainen, puhelin 045 7875 7784, Sörnäistenkatu 19 B 35 00580 Helsinki, mikko@omaishoitopalvelu.fi</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Omavalvontasuunnitelmaa tulen päivittämään kuukausittain tai tarpeen mukaan toiminnan alkuvaiheessa palautteen, kokemuksen ja työskentelyn kautta.</p>

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrittäjä Paikka ja päiväys Mikko Voutilainen Helsinki 15.02.2018</p>
<p>Allekirjoitus</p>

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

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

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>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/navta/_julkaisu/1083030

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 käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaValtuutettu/tietosuojavaltuutetunToimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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>

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat **sosiaalihuollon** henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia. Omavalvonnasta vastaava työntekijä vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Kuka voi tehdä ilmoituksen § 48 mukaisesti

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysisistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista **asiakkaille**, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä Kriso Teamin toimintakäsikirjasta.

Lomake nimellä: Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta

Kenelle ilmoitus palautetaan?

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön omavalvonnasta vastaavalle työntekijälle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta muuta työryhmää ja konsultoi tarvittaessa työryhmää ennen kuntaan tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaa-

nottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli kunnassa on tämä nimetty.

Myös yksityisiltä palvelun tuottajilta hankituista, kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle

Liite 1: Ilmoitus lomake

Liite 1

1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49) Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.	
Tilanteen kuvaus:	
Päiväys . . .20	
	Työntekijä ja nimenselvennys
Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esimies):	
Päiväys . . .20	
	Vastaava työntekijä ja nimenselvennys
2. ASIAN SELVITTELY VASTAAVAN TYÖNTEKIJÄN TOIMESTA Työntekijältä saatu tieto: . . .20 Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)	
Aika:	
3. KUNNAN SOSIAALIHUOLLON JOHTAVAN VIRANHALTIJAN TAI VALVONNAN VASTUUHENKILÖN YHTEENVETO <i>- Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi</i>	
Päiväys . . .20	
	Esimies ja nimenselvennys

Kopio lähetetty . .20
Aluehallintovirasto
Kriso Teamin vastaava työntekijä ja ilmoituksen tehnyt työntekijä
Arkistoitu: . .20