

# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Yksityinen palveluntuottaja: Sinikan Hoiva

Y-tunnus: 2562956-9

Kunta: Tuusula

Kuntayhtymä: Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä

Sote-alue: Keusote

Toiminnasta vastaava henkilö: Sinikka Tevaniemi Lähihoitaja

Osoite: Hakamaantie 41 04300 Tuusula

Puhelin: 040 5833754

Sähköposti: [sinikkatevaniemi@gmail.com](mailto:sinikkatevaniemi@gmail.com)

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös: 17.02.2014

## 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus:

Sinikan Hoiva on yhden naisen yritys, joka tuottaa laadukkaita kodinhoito-, lastenhoito-, hoiva- sekä virikepalveluja perheille, ikäihmisille ja toimintarajoitteisille tukien näin asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

### Arvot:

Yrityksen arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, inhimillisyys, tasavertaisuus, joustavuus, avoimuus ja taloudellisuus.

### Toimintaperiaatteet:

Päivittäinen toiminta toteutetaan niin, että palvelulle kulloinkin asetetut tavoitteet saavutetaan. Asiakkaat kohdataan kunnioittaen heidän omia toimintatapojaan, arvojaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Ammatillisuus ja kunnioittava käytös on tärkeää muistaa kohdatessa sekä asiakkaita että heidän omaisiaan ja muita läheisiään. Yhteistyökumppaneiden kanssa toimitaan asiakkaan parasta ajatellen.

Yrityksessä tapahtuvan työn perustana ovat lähihoitajan eettiset ohjeet sekä hoitotyötä ohjaavat lait.

### 3. Riskinhallinta

#### Ennaltaehkäisy riskinhallinnassa:

Palvelu- tai hoitosuunnitelmaa tehtäessä kartoitetaan mahdolliset sen hetkiset riskitekijät asiakkaan toimintaympäristössä ja poistetaan ne, mikäli se vain on mahdollista. Esimerkiksi huomioidaan esteettömyys, kun kysymyksessä on liikuntarajoitteinen asiakas. Omaiset ja mahdolliset yhteistyökumppanit ovat mahdollisuuksiensa mukaan arvioimassa edellä mainittuja riskitekijöitä.

Asiakkaan fyysinen ja psyykinen kunto arvioidaan mahdollisimman tarkasti, jotta annettava apu osataan kohdentaa oikein ja se on riittävää. Valvonta tulee suhteuttaa asiakkaan kykyyn huolehtia itsestään.

Esimerkiksi lapsen iän ja kehitystason huomioiminen sekä iäkkään ja vaikkapa muistisairaana kyky arvioida omaa toimintaansa.

Tulee myös huolehtia asianmukaisten suojavarusteiden ja apuvälineiden kunnosta ja niiden oikea-aikaisesta käytöstä.

#### Menettelytavat riskinhallinnassa:

Asiakkaan mahdollinen toimintakyvyn heikentyminen huomioidaan ja hänelle järjestetään tarvittavat tukitoimet.

Arvioidaan ja mukautetaan toiminta kulloiseenkin tilanteeseen sopivaksi.

Jos huomataan toiminnassa epäkohtia, jotka voisivat johtaa vaaratilanteeseen, ne korjataan mahdollisimman pian.

Yrityksen arvojen mukaisesti pyritään luomaan avoin ilmapiiri, jossa asiakkaat, heidän omaisensa sekä yhteistyökumppanit voivat vapaasti tuoda ajatuksensa ja toiveensa esille myös epäkohtiin liittyen.

Ei oteta vastaan liian vaativia tehtäviä ja tehdään työtä toimintavaltuuksien puitteissa.

#### Haittatapahtuman sattuessa:

Toimitaan ammatillisesti siten, että vahingot jäävät mahdollisimman vähäisiksi. Tarvittaessa pyydetään apua. Esimerkiksi hoivakodeissa voi saada apua hoitajilta. Ääritapauksissa soitetaan 112:een.

### Haittatapahtuman käsitleminen:

Tapahuneesta keskustellaan avoimesti asiakkaan, hänen omaistensa ja mahdollisten tilanteeseen osallistuneiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Keskusteluun pyritään löytämään ratkaisuja, joiden avulla kulloisetkin vaaratilanteet voidaan jatkossa välttää.

Mikäli vahingosta on mahdollista saada korvauksia, asiakasta ja omaisia autetaan niiden hakemisessa.

## **4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

### Omavalvonnasta vastaava henkilö:

Yksinyrittäjänä vastaan omavalvontasuunnitelman laatimisesta, sen toteutumisen seurannasta sekä päivittämisestä.

Tässä työkaluini ovat asiakkailta, heidän omaisiltaan ja yhteistyökumppaneilta saamani palaute, asiantuntijoiden neuvot sekä työtäni ohjaavat lait ja asetukset sekä yrityksen arvot.

Yhteystietoni näkyvät omavalvontasuunnitelman ensimmäisellä sivulla.

### Omavalvontasuunnitelman seuranta:

Suunnitelma päivitetään, mikäli asiakasmäärä muuttuu ratkaisevasti tai tulee hyvin erilaisia asiakkaita. Myös mahdollinen työntekijöiden palkkaaminen ja alihankkijan ottaminen aiheuttaa muutoksia omavalvontasuunnitelmaan.

Suunnitelmaan kirjataan mahdollisista haittatapahtumista saatu oppi heti kun se on mahdollista.

Eri tahoilta saatu palaute ja neuvot huomioidaan suunnitelman päivittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi kerran vuodessa, jotta voidaan havaita mahdolliset puutteet ja tehdä tarvittavat muutokset.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus:

Asiakassuhteen alussa esitän suunnitelman asiakkaalle ja hänen omaisilleen, jotta he voivat halutessaan tutustua siihen.

Tarvittaessa luen suunnitelman asiakkaalle.

## 5. Asiakkaan asema ja oikeudet

### Palvelutarpeen arviointi:

Uuden asiakkaan ollessa kysymyksessä, hänen sen hetkinen fyysinen ja psyykkinen terveydentilansa selvitetään mahdollisimman hyvin.

Myös sosiaalisten yhteyksien riittävyys mietitään.

Tärkeää on saada oikea käsitys mitä apua ja tukea kukin asiakas todella tarvitsee ja mitkä ovat ne menettelytavat, joilla apu kulloinkin saadaan.

Annettavan avun sisältöä, tavoitteita ja laatua arvioidaan jatkuvasti.

Asiakkaan muistia voidaan arvioida muistitestin avulla, mikäli hänen kanssaan niin sovitaan.

Asiakkaan omaisten tuntemus läheisestään on tärkeä apu palvelusuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä. Omaisia haastatellaan palvelusuhteen alkaessa ja jatkuessa kysellen heidän käsityksiään asiakkaan voinnista ja avuntarpeesta.

Palvelusuhteen kestäessä pidempään omien havaintojeni merkitys asiakkaan toimintakyvystä kasvaa. Mikäli huomataan, että asiakas tarvitsisi enemmän tukea jollakin elämän alueella, mietitään asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa ja yhteistyötahojen kanssa, mikä olisi kulloinkin oikea apu. Esimerkiksi oikean apuvälineen saaminen.

Tarvittaessa ohjataan asiakasta tai omaisia olemaan yhteydessä kunnan tai kaupungin vanhus- tai sosiaalipalveluun, josta asiantuntijat voivat tulla arvioimaan asiakkaan tuen tarpeen.

### Palvelusuunnitelma:

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa ja mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa joko suullisena tai kirjallisena asiakkaan ja hänen omaistensa toiveen mukaisesti.

Suunnitelman toteutumista seurataan päivittäisessä työssä havainnoiden asiakkaan toimintakykyä ja terveyden tilaa. Lisäksi otetaan huomioon asiakkaan, hänen omaistensa ja muiden läheisten sekä yhteistyökumppaneiden palaute ja havainnot asiakkaan tilanteesta.

Suunnitelmaan tehdään tarvittamat muutokset ja huolehditaan, että ne toteutuvat myös käytännön työssä.

Palautteen voi antaa joko suullisesti tai kirjallisesti sekä puhelimitse tai sähköpostin kautta.

## Asiakkaan kohtelu:

Asiakasta kohdellaan asiallisesti kunnioittaen hänen itsemääräämisoikeuttaan ja ottaen huomioon hänen toivomuksensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Asiakasta kohdellaan tasavertaisesti riippumatta hänen kulttuuritaustastaan, vakaumuksestaan tai äidinkielestään.

Kotipalvelussa, jota tämänhetkinen työni on, itsemääräämisoikeutta ei ole lupa rajoittaa lainkaan.

Asiakasta voidaan kehoittaa vaikkapa liikkumaan enemmän tai muuttamaan ruokailutottumuksiaan, mutta niihin ei voi pakottaa.

Asiakkaan kotia tai toimintatapoja koskeviin asioihin ei puututa, mikäli ne eivät aiheuta vaaraa hänelle itselleen tai muille.

Asiakkaan etu otetaan aina ensisijaisesti huomioon.

Palvelusuhteen kestäessä on huolehdittava ammatillisuuden säilymisestä työssä.

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi väärin, hänen kanssaan keskustellaan tapahtuneesta. Asiakkaan niin toivoessa keskusteluun otetaan mukaan hänen omaisiaan tai yhteistyökumppaneita.

Halutessaan asiakas tai hänen omaisensa voivat ottaa yhteyttä esimerkiksi potilas- ja sosiaaliasiamieheen tai kuluttajaneuvontaan ja tehdä muistutus virheellisestä toiminnasta.

Muistutus käsitellään asiakkaan ja omaisten kanssa ja siitä seuraavat tarvittavat toimintamuutokset pannaan täytäntöön.

Potilas- ja sosiaaliasiamies: Puh. 040 8335528

Tehtävät:

- neuvoo potilasta potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- avustaa potilasta muistutuksen ja kantelun teossa sekä potilasvahinkoon liittyvissä asioissa.
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteutumiseksi

Kuluttajaneuvonta: Puh. 129 5053050

Kuluttajaoikeusneuvojat

Tehtävät:

- valvoo kuluttajasuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista.

## 6. Palvelun sisällön omavalvonta

### Asiakkaan hyvinvointi:

Työskentely asiakkaan kanssa tapahtuu kuntouttavalla työotteella. Asiakas osallistuu tehtäviin askareisiin toimien mahdollisimman itsenäisenäisesti. Ollaan läsnä keskustellen asiakkaan kanssa häntä kiinnostavista asioista. Annetaan mahdollisuus osallistua ja olla kanssakäymisissä muiden ihmisten kanssa esimerkiksi tarjoamalla kuljetusapua erilaisiin tilaisuuksiin. Huolehditaan riittävästä ulkoilusta ja seurataan, että asiakas syö ja juo riittävästi ja ruoka on monipuolista. Tarvittaessa autetaan ruokailussa. Huolehditaan, että asiakas ottaa tarvitsemansa lääkkeitä. Kaikki tämä tapahtuu asiakkaan toivomuksia kuunnellen ja kunnioittaen.

Asiakaskäyntien yhteydessä havainnoidaan asiakkaan vointia ja toimintakykyä. Näiden havaintojen ja läheisiltä saadun palautteen pohjalta arvioidaan, onko annettu palvelu oikeanlaista ja riittävä. Tarvittaessa käytäntöjä muutetaan.

### Hygieniakäytännöt:

Seurataan asiakkaan hygieniakäyttämistä. Mikäli huomataan puutteita, ohjataan asiakasta hienovaraisesti oikeisiin hygieniakäytäntöihin.

Pidetään huolta riittävästä hygieniasta. Pestään kädet asiakkaalle tullessa ja ennen ruokien käsittelyä. Ei mennä sairaana töihin. Epidemiatilanteessa noudatetaan viranomaisten antamia ohjeita.

### Asiakkaan turvallisuus:

Huolehditaan, että asiakas käyttää hänelle annettuja apuvälineitä ja että ne ovat kunnossa ja toimivat. Katsotaan, että asiakkaan toimintaympäristö on turvallinen. Esimerkiksi ettei siellä ole liian korkeita kynnyksiä. Lasten kanssa toimittaessa on huolehdittava riittävästä valvonnasta. Ei yritetä huolehtia yksin liian monesta lapsesta yhtä aikaa tai hyvin vaativasta asiakkaasta.

Lapsiasiakkaan vanhemmilla on mahdollisuus nähdä hoitajan rikosrekisteriote niin halutessaan.

Sijaisen työskennellessä huolehditaan riittävästä perehdytyksestä ja että hänellä on työn vaatima pätevyys.

## **7. Asiakastietojen käsittely**

Kirjallisena olevat asiakastiedot säilytetään lukollisessa paikassa. Sähköisessä muodossa olevat tiedot pidetään salasanan takana. Kaikki asiakasta koskeva tieto on salassapidettävää myös asiakassuhteen päätyttyä.

Tarpeettomat asiakastiedot hävitetään niin, että ne eivät varmasti joudu asiattomien tahojen käyttöön. Käytetään esimerkiksi silpuria. Asiakastietoja voidaan luovuttaa tarvittaessa kuntien ja kaupunkien viranomaisille sekä muille yhteistyötahoille asiakkaan suostumuksella.

## **8. Loppulausuma**

Työ ei ole koskaan valmis. Siksi tarvitaan jatkuvaa palautteen keräämistä niin asiakkaalta, hänen omisiltaan ja muilta läheisiltä sekä yhteistyökumppaneilta. Virheistä täytyy oppia ja muutoksiin on kyettävä sopeutumaan. Tuntosarvet on oltava herkkänä, jotta pystyy havaitsemaan kulloisenkin asiakkaan todelliset tarpeet ja toimimaan niiden mukaisesti.

Sumiainen 27.06.2020

Sinikka Tevaniemi