



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

LYHENNELMÄ

päiv. 30.6.2019

Sisällys

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3	RISKINHALLINTA	3
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, SEURANTA JA JULKISUUS	4
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	4
5.1	Palvelutarpeen arviointi	4
5.2	Hoito- ja palvelusuunnitelma	5
5.3	Asiakkaan kohtelu	5
5.4	Asiakkaan osallisuus	5
5.5	Asiakkaan oikeusturva.....	5
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	5
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	5
6.2	Ravitsemus	6
6.3	Hygieniakäytännöt	6
6.4	Lääkehoito	6
6.5	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	6
7	ASIAKASTURVALLISUUS	6
7.1	Henkilöstö.....	6
7.2	Toimitilat	7
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	7
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	8
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	8

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palvelujentuottaja Nimi: Osuuskunta Sompion Tähti Palveluntuottajan Y-tunnus: 2506141-6		Kunnan nimi: Sodankylä Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotiapu- ja hoivapalvelu; ikäihmiset, erityisryhmät ja lapsiperheet		
Toimiston katuosoite Kirkkotie 4, 99600 SODANKYLÄ		
Toiminnasta vastaava esimies Kaisa Annala / Tuulikki Ahola	Puhelin 040 353 2074 / 040 594 4637	
Sähköposti kaisa.annala@sompiontahti.fi / tuulikki.ahola@sompiontahti.fi		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 2013	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 2013	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Tmi Pyrita: Sari-Anne Mattila		

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Osuuskunta Sompion Tähtien toiminta-ajatus on saada ammattitaitoisista työvoimaa tarvitseva asiakas ja ammattitaitoinen työtä hakeva henkilö kohtaamaan toisensa harvaan asutulla alueella. Tuottaa laadukasta ja luotettavaa palvelua osaavalla työvoimalla asiakkaan tarpeen mukaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

- Hoivatyön eettiset arvot; Ihmisarvon ja henkilökohtaisen elämäkatsomuksen kunnioittaminen
- Itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja vastuullisuus
- Asiakslähtöisyys; Hyvän elämänlaadun turvaaminen ja kuntouttava työote.
- Ammattitaitoinen henkilöstö; Laadukas työ on yrityksen tärkein voimavara.
- Laadukas hoivatyö; Palvelujen oikea-aikaisuus, asiakasturvallisuus ja asiakasystävällisyys.
- Taloudellinen ja kestävä toiminta.

3 RISKINHALLINTA

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Työntekijät ja hallinto tekevät yhdessä jatkuvaa fyysisten, psyykkisten, ergonomisten ja tapaturmariskien arviointia riskienhallintalomakkeiston pohjalta.
- Työmatkaliikenteen riskien kartoitus

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamista ohjataan työntekijän henkilökohtaisessa perehdytyksessä ja osuuskunnan perehdytyskansiossa. Henkilökunta tuo havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat tai riskit toimistopäällikölle tiedoksi heti sen huomattuaan.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Haittatapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Epäkohdat kirjataan laatureurantalomakkeelle. Työntekijän ja asiakkaan kanssa sovitaan korjaustoimenpiteistä. Henkilöstölle on laadittu toimintamalli vaaratilanteiden varalle. Asiakkaalle neuvotaan tarvittaessa, miten tulee toimia, kun tulee kohdelluksi väärin.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Henkilöstö informoi välittömästi läheltä piti - tilanteista ja vaaratilanteista, jotka käsitellään heti hallinnon työntekijöiden kesken.

Muutoksista tiedottaminen

Korjaavat toimenpiteet käydään läpi henkilöstön palavereissa. Kunnalle raportoidaan asiasta, jos kysymys kunnan ostopalvelu- tai maksusitoumusasiakkaasta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, SEURANTA JA JULKISUUS

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonntasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Tiina Kärjä-Lahdensuu, hallituksen puheenjohtaja 0400 678 332

Tuulikki Ahola, vastaava hoitaja p. 040 594 4637

Omaavalonntasuunnitelman seuranta

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä vastaa vastaava hoitaja. Omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä toimistolla Kirkkotie 4 ja lyhennelmä kotisivuilla www.sompiontahti.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Kotipalvelusuunnitelma ja -sopimus laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisten kanssa. Suunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa ja se tarkistetaan määräajoin. Asiakkaalle annetaan tarpeen mukaan yleistä ohjausta sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmään liittyen ja ohjataan hänet eri asiantuntijoiden luo. Yleisesti arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Hilikka- toiminnanohjausjärjestelmässä suunnitelma ja huomiokirjaukset ovat työntekijöiden nähtävillä.

5.3 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan omaa tahtoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan toiminnassa kaikissa olosuhteissa ottaen huomioon asiakkaan mahdolliset sairaudet. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

5.4 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen huomioidaan suullisen ja kirjallisen palautteen keräämisellä ja yhteydenpitämisellä. Kerättyä palautetta käytetään yksikön kehittämisessä. Työntekijän saamat asiakaspalautteet käsitellään työntekijän ja toimistopäällikön kanssa mahdollisimman nopeasti. Asiakaspalautteet tai muut riskitilanteet kirjataan laadunseurantalomakkeeseen. Osuuskunnan hallitus käsittelee kokouksissaan laadunseurantalomakkeen asiat.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

- a) Muistutuksen vastaanottaja: Osuuskunta Sompion Tähti
- b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista: 010 830 5106 sosiaaliamies@merikratos.fi. Sosiaaliamies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittaisen selvityksen kunnanhallitukselle.
- c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot: Kuluttajaneuvonta www.kuluttajaneuvonta.fi.
- d) Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Muistutukset käsitellään osuuskunnan hallituksessa sekä henkilökunnan palaverissa. Toimintaa kehitetään epäkohtien korjaamiseksi.
- e) Tavoiteaika muistutusten käsittelyssä on 1 – 4 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi tuetaan asiakkaan omaa elämänhallintaa ja itsenäistä toimintakykyä. Toteutetaan kuntouttavaa työtettä ja asiakkaan aktiivisuutta tuetaan, myös kulttuurista aktiivisuutta (esim. saamen kieli ja kulttuuri).

6.2 Ravitsemus

Asiakasta tuetaan terveellisen ravitsemuksen toteuttamisessa ja säännöllisen ateriarhythmin noudattamisessa ja järjestetään tarvittaessa ruuan valmistusta tai ateriapalveluita. Ravitsemustilan muutoksia voidaan seurata esim. painon muutoksia seuraamalla.

6.3 Hygieniakäytännöt

Noudatetaan tarkkaa käsihygieniaa (käsien peseminen ja käsidesin käyttö). Sormuksia ei pidetä. Hoitotoimenpiteissä noudatetaan aseptiikkaa. Epidemiatilanteissa vältetään kosketuskontakteja ja ryhdytään muihin tarvittaviin toimenpiteisiin

6.4 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Hoiva- ja kotipalvelutyöntekijät käyvät ammattitasaan vastaavan Mediecon lääkehoidon koulutuksen.

a) Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoidon suunnitelma ylläpidetään STM:n ohjeiden mukaisesti.

b) Yksikön lääkehoidosta vastaa Tuulikki Ahola, Sairaanhoidaja/terveydenhoitaja

6.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyötä tehdään kaikkien muiden palveluntuottajien kanssa asiakkaiden tarpeen mukaan ja huomioidaan myös pienemmät puutteet asiakkaan hyvinvoinnissa. Tiedonkulkuun panostetaan palveluntilaajan ja osuuskunnan sekä osuuskunnan ja asiakkaan välillä. Palvelujen tilaajan kanssa pidetään aktiivisesti hoitoon liittyviä keskustelutilaisuuksia. Alihankkijoihin pidetään kiinteästi yhteyttä. Alihankkijat työskentelevät yhdessä samojen asiakkaiden parissa, kuin osuuskunnan omat työntekijät. Alihankkijat tekevät kiinteää yhteistyötä osuuskunnan omien työntekijöiden kanssa. Asiakaskäynnit kirjataan Hilikka toiminnanohjausjärjestelmään.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Avopalvelussa asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja jos puutteita asiakasturvallisuudessa huomataan, työntekijällä on velvollisuus ottaa yhteyttä asiakkaan omaisiin, edunvalvontaan tai palvelun ostavaan tahoon.

7.1 Henkilöstö

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Toimistopäällikkö on sosionomi (AMK) ja toimii kokopäiväisenä työntekijänä. Muut työntekijät toimivat osa-aikaisina. Vastaava hoitaja on sairaanhoidaja/terveydenhoitaja. Kirjanpitoa hoitaa yksityinen yritys.

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Pääasiallisesti työntekijät eivät ole kokoaikaisia työntekijöitä, joten he voivat sujuvasti si-
jaistaa muita työntekijöitä.

c) Henkilöstön voimavarojen riittävyys:

Henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjausta, jossa tarkastellaan voimavarojen riittä-
vyyttä.

d) Henkilöstön rekrytointi

Henkilöstöä rekrytoidaan lähinnä markkinoimalla osuuskunnan palveluja. Kelpoisuus ja am-
matillinen osaaminen varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä. Oikeudet Valviran Terhikki tai
Suosikki -rekistereistä.

e) Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen
käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Henkilöstö perehdytetään
omavalvontasuunnitelmaan sekä soveltuvilta osin lääkehoidon suunnitelmaan. Työntekijän
omatoimisuus varmistetaan, ennen kuin hän lähtee yksin asiakastyöhön. Kaikille työnteki-
jöille on olemassa perehdytyskansio osuuskunnan toimistolla Kirkkotie 4:ssä.

c) Henkilökunnan täydennyskoulutus:

Henkilöstöä koulutetaan tarpeen mukaan. Vuosittain järjestetään kaikille työntekijöille työhy-
vinvointiin liittyvä koulutus ja lisäksi henkilöstöpäivä.

7.2 Toimitilat

Toimimme asiakkaiden kotona. Käytössä on vain toimistotilat, jossa työntekijät voivat pitää tau-
koja.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädän-
töä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viran-
omaismääräyksiä. Osuuskunnalle on tehty tietosuojaselosteet, työntekijöille, asiakkaille ja hal-
litukselle. Niihin on kirjattu tarkemmat ohjeet tietojen käsittelystä. Asiakasasiakirjat säilytetään
lukitussa paloturvallisessa kaapissa lukittavassa toimistohuoneessa. Asiakastietojen luovutta-
miseen pyydetään asiakkaan allekirjoittama kirjallinen lupa.

Yksikön tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä osuuskunnan toimistolla Kirkkotie 4 ja kotisi-
vuilla www.sompiontahti.fi.

Tietosuojavastaavat:

Yleinen tietosuoja; Kauko Karppinen, 040 326 9312

Asiakastieto, Fastroi HILKKA; Kaisa Annala 040 774 1967

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämissuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja tehdään toimintaohjeita. Kehitetään henkilöstön osaamista mm. asiakasrekisteriasioissa ja toiminnanohjausjärjestelmän käyttämisessä. Henkilöstön koulutustarpeita seurataan ja ammattitaitoa pidetään yllä täydennyskoulutuksen avulla.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Sodankylä 13.2.2019

Tuulikki Ahola