



# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

---

päiv. 31.10.2023

## 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 .....	4
5.3	Asiakkaan kohtelu .....	4
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 .....	5
6.3	Hygieniakäytännöt .....	5
6.4	Lääkehoito .....	5
6.5	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	6
7	ASIAKASTURVALLISUUS .....	6
7.1	Henkilöstö.....	6
7.2	Toimitilat .....	6
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	7
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	7
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	7

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

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

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Osuuskunta Sompion Tähtien toiminta-ajatus on saada ammattitaitoisia 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 elämäntapaamisen 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 perehdytyskansiolla. Henkilökunta tuo havaitsemansa epäkohdat, laatu- tai turvallisuusriskit 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 laatusurantalomakkeelle. 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:**

Tuulikki Ahola, vastuuhoitaja/hallituksen puheenjohtaja 040 594 4637

Kaisa Annala, palvelupäällikkö p. 040 353 2074

### **Omaavalonntasuunnitelman seuranta**

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä vastaa vastuuhoitaja. Omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä toimistolla Kirkkotie 4 ja lyhennelmä kotisivuilla [www.sompiontahti.fi](http://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](mailto:sosiaaliamies@merikratos.fi). Sosiaaliamies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittaisen selvityksen kunnanhallitukselle.
- c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot: Kuluttajaneuvonta [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://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 Hygieniäkäytännöt

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 lääkeshoidon koulutuksen.

- a) Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoidon suunnitelma ylläpidetään STM:n ohjeiden mukaisesti.

b) Yksikön lääkehoidosta vastaa Tuulikki Ahola, Sairaanhoitaja/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 palvelun tilaajan ja osuuskunnan sekä osuuskunnan ja asiakkaan välillä. Palvelujen tilaajan kanssa pidetään aktiivisesti hoitoon liittyviä keskustelutilaisuuksia. 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. Vastuuhoitaja on sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Kirjanpitoa hoitaa yksityinen yritys.

b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Pääasiallisesti työntekijät eivät ole kokoaikaisia työntekijöitä, joten he voivat sujuvasti sijaistaa muita työntekijöitä.

c) Henkilöstön voimavarojen riittävyys:

Henkilöstölle järjestetään ryhmätyönohjausta, jossa tarkastellaan voimavarojen riittävyyttä.

d) Henkilöstön rekrytointi

Henkilöstöä rekrytoidaan lähinnä markkinoimalla osuuskunnan palveluja. Kelpoisuus ja ammatillinen 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 työntekijöille on olemassa perehdytyskansio osuuskunnan toimistolla Kirkkotie 4:ssä.

c) Henkilökunnan täydennyskoulutus:

Henkilöstöä koulutetaan tarpeen mukaan. Vuosittain järjestetään kaikille työntekijöille työhyvinvointiin liittyvä koulutus ja lisäksi henkilöstöpäivä.

### 7.2 Toimitilat

Toimimme asiakkaiden kotona. Käytössä on vain toimistotilat, jossa työntekijät voivat pitää taukoja.

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Osuuskunnalle on tehty tietosuojaselosteet, työntekijöille, asiakkaille ja hallitukselle. Niihin on kirjattu tarkemmat ohjeet tietojen käsittelystä. Asiakasasiakirjat säilytetään lukitussa paloturvallisessa kaapissa lukittavassa toimistohuoneessa. Asiakastietojen luovuttamiseen pyydetään asiakkaan allekirjoittama kirjallinen lupa.

Yksikön tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä osuuskunnan toimistolla Kirkkotie 4 ja kotisivuilla [www.sompiontahti.fi](http://www.sompiontahti.fi).

Tietosuojavastaavat:

Yleinen tietosuojaja; 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 hallitus.

Sodankylä 31.10.2023

---

Tuulikki Ahola