



KOTIPALVELU HOIVAILO OY

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
3	RISKINHALLINTA.....	6
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	9
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	13
7	ASIAKASTURVALLISUUS.....	14
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	16
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	17
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	18

1 PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujentuottaja:

Nimi: Kotipalvelu Hoivailo Oy

Y-tunnus: 3356650-2

Hyvinvointialue: Helsinki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus:

Nimi: Kotipalvelu Hoivailo

Katuosoite: Hiomokuja 1A 18

Postinumero: 00380

Postitoimipaikka: Helsinki

Toiminta-alueet:

Helsinki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Puhelinnumero: 040 7216555

Sähköposti: kotipalveluhoivailo@gmail.com

Palveluista vastaava johtaja: Mavis Ayimaa

Puh: 040 721 6555

Esimiehen sähköpostiosoite: kotipalveluhoivailo@gmail.com

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakasmäärä

Palvelumuoto: Ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaalipalvelut.

Hyvinvointialueiden kuittaus ilmoituksen vastaanottamisesta: 14.4.2023

Asiakasryhmä

Kotipalvelu Hoivailo on yksityinen sosiaalihuollon palveluita tuottava yritys, jonka tarkoituksena on tarjota luotettavaa, laadukasta ja turvallista tukipalveluita/henkilökohtaista apua ikäihmisille, lapsiperheille ja vammaisille henkilöille Helsingissä, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Tarjoamme kiireetöntä kotihoitoa, kotihoidon tukipalveluita, henkilökohtaista apua sekä lapsiperheiden kotipalvelua kätevästi asiakkaan omassa kodissa tai luonnollisessa toimintaympäristössä kuten esim. palvelukodissa.

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotipalvelu Hoivailo tarjoaa tukipalveluita ikääntyneille, vammaisille ja toimintakykyrajoitteisille henkilöille sekä henkilökohtaista apua tarvitseville vaikeavammaisille henkilöille.

Hoivailon palveluiden tavoitteena on edistää ja tukea asiakkaan hyvinvointia ja tarjota apua itsenäiseen selviytymiseen omassa kodissa. Yksilölliset palvelut suunnitellaan asiakkaan ja/tai hänen omaistensa mielipiteitä ja toiveita kuullen.

Yrityksen tärkeänä toiminnan perustana on kuntouttava työote eli asiakasta aktivoidaan mahdollisimman paljon. Kuntouttava työote parantaa asiakkaan itsenäistä toimintaa ja toimintakykyä. Ei siis tehdä asiakkaista entistä riippuvaisempia vaan pyritään siihen, että tarjoamamme apu ja tuki auttaa jokaista asiakasta selviämään yhä paremmin ja itsenäisemmin kotona asumisessa.

Tärkeimpiä toimintaamme ohjaavia arvoja ovat asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen sekä asiakkaan kodin ja kodin arvojen

kunnioittaminen. Teemme työtä asiakkaan ehdoilla vastuullisesti ja luotettavasti. Turvallinen ja lämminhenkinen palvelu ovat yrityksemme avainasioita. Yhteistyö eri toimijoiden välillä, ystävällisyys ja joustavuus kuuluvat myös olennaisesti toimintaperiaatteisiimme.

Kotipalvelu Hoivailossa työskenteleviä henkilöitä sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus. Toiminnan perusteena ovat sitä säätelevät lait, asetukset, ohjeet ja suositukset, viranomais määräykset ja sopimukset.

Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain alainen palvelu, jonka tarkoituksena on auttaa ja tukea vaikeavammaista suoriutumaan arjesta parhaalla mahdollisella tavalla. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella.

Henkilökohtaisen avun palveluitamme voi sisältää esimerkiksi; suihkuapu, ruuanlaitto, pyykkäys, asiointi yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan puolesta, kaupassa käynti, ulkoilu, harrastustoiminnassa avustaminen sekä seurapito.

Autamme asiakasta kaikissa arjen toiminnoissa, joissa asiakas tarvitsee apua asiakkaan ehdoilla ja yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa.

Erityisesti vanhustenhoidon puolella, henkilökohtainen avustaja saattaa olla monelle päivän ainoa ihmiskontakti, ja sen vuoksi on tärkeää antaa kiireetöntä läsnäoloa, kysellä kuulumisia ja vaikkapa juoda kahvit yhdessä.

Tukipalveluita annetaan iän, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen arjen toiminnoista.

Kotipalvelu Hoivailon palvelujen tarkoituksena on tukea ja edistää asiakkaan kotona asumista, terveyttä ja toimintakykyä, asiakkaan voimavarat huomioiden ja asiakasta kuunnellen.

Hoivailon tukipalvelut toimivat täydentävänä tekijänä asiakkaan palveluketjua, jonka muina osina voivat olla esimerkiksi kunnallinen koti- ja terveydenhoito tai yksityinen kotisairaanhoido.

Palvelun sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma ja -sopimus ennen palvelusuhteen aloittamista. Ensimmäinen kartoituskäynti asiakkaan luona on maksuton. Asiakkaat voivat olla palveluseteli piirissä olevia tai itsemaksavia asiakkaita.

Kotihoito

Sosiaalipalvelujen kotihoidossa, Hoivailon ammattitaitoiset hoitajat auttavat kaikissa arjen toiminnoissa edistään ikääntyneiden kotona asumista mahdollisimman pitkään.

Tarjoamme kiireetöntä läsnäoloa ja täydennämme kunnallisen kotihoidon palveluita. Kotihoidon palveluitamme ovat esimerkiksi suihkutaus, ihon kunnon tarkkailu ja ihon rasvaukset, kodin siisteydestä huolehtiminen, asiointissa auttaminen, ulkoilu ja seurapito.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Hoivailo tarjoaa apua ja tukea lapsiperheille arjessa selviytymiseen sekä perheen omien voimavarojen vahvistamiseksi. Autamme lasten hoidossa, viemme lapsia päivähoitoon, autamme kodinhoidossa, ruokahuollossa ja asioinneilla. Työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote lasten kanssa toimimisesta.

Arvot- ja toimintaperiaatteet

Hoivailon toimintaa ohjaavat arvot ovat: asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vaitiolovelvollisuus, kuntouttava työote, asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys ja vastuullisuus. Kotipalvelu Hoivailon ohjenuorana on kulkea asiakkaan rinnalla arjen haasteissa antaen tukea, ohjausta ja palvelua yksilöllisesti asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden.

Asiakaslähtöisyys: Palvelumme lähtökohtana on asiakkaan tarpeet ja toiveet. Asiakasta kohdataan ihmisarvoisena yksilönä tarpeineen ja toiveineen. Tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Vastuullisuus: Kotipalvelu Hoivailon työntekijät noudattavat salassapitovelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta. Huolehdimme myös ammattitaidon ylläpitämisestä ja varmistamme epäselvät asiat selvittämällä.

Itsemääräämisoikeus: Noudatamme itsemääräämisoikeutta koskevia säädöksiä ja lakeja kunnioittaen jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan kotona tehtävä palveluun sisältyy asiakkaan kodin ja kodin arvojen kunnioittaminen. Mahdollisiin turvallisuuteen liittyvät huomiot asiakkaan kotiympäristössä pyritään tuomaan esille ystävällisellä ja ammattimaisella tavalla kritisoimatta asiakasta tai hänen kotinsa arvoja.

Intimiteettisuoja/vaitiolovelvollisuus: Hoivailon työntekijät sitoutuvat kunnioittamaan jokaisen asiakkaan yksityisyyttä. Asiakkaiden henkilökohtaiset asiat jäävät töihin ja työyhteisön sisälle. Asiakkaiden tietoja ei jaeta työpaikan ulkopuolelle. Auttaessa asiakasta esim. henkilökohtaisessa hygieniassa tulee varmistaa, että asiakkaan intimiteettisuoja on huomioitu ja esim. näkösuojasta on huolehdittu riittävän hyvin. (ikkunaverhot kiinni jne.)

Kuntouttava työote: Työmme päällimmäisenä tavoitteena on tukea ja edistää asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia niin että asiakas pärjää mahdollisimman itsenäisesti kotona/toimintaympäristössään. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus tehdä niitä asioita, joita hän kykenee tekemään ohjaten, tukien ja rohkaisten.

Asiakkaan puolesta tekeminen saattaa nopeuttaa toimia mutta on tärkeää muistaa, että toimintakykyä ei tueta puolesta tekemällä. Pienikin asia mitä asiakas itse pystyy toteuttamaan omien toimintojensa eteen, voi pitkällä aikavälillä parantaa asiakkaan toimintakykyä ja antaa myös onnistumisen kokemuksia parantaen itsetuntoa ja mielialaa. Kuntouttava työote vaatii henkilökunnalta tietoista toimintaa, aikaa ja kärsivällisyyttä mutta asiakkaalle se voi olla iso, elämälaatua parantava asia.

3. RISKINHALLINTA

1. Puutteellinen perehdytys on yleinen riski. Uusia työntekijöitä on perehdytettävä järjestelmällisesti ja perusteellisesti sekä valvotusti. Tähän työkaluna nimetty perehdyttäjä, perehdytyskansio sekä perehdytyslista. Tällä hetkellä, yrittäjä Mavis Ayimaa toimii yksin yrityksessä ilman palkattua työvoimaa.
2. Jokaisen työntekijän on oltava selvillä omista tehtävistään/työkuvasta

3. Henkilö/asiakastietojen käsittely, tietojärjestelmän käsittely sekä koulutus mahdolliselle henkilökunnalle, toimivat osana perehdytystä
4. Huolehditaan mahdollisten työntekijöiden fyysisestä ja henkisestä hyvinvoinnista ja jaksamisesta jotta liika väsymys ei lisää vaaratilanteita asiakas työssä. Tehdään yhteistyö työterveys palveluja tuottavan yrityksen kanssa.
5. Avustustehtävissä noudatetaan huolellisuutta siten, että asiakkaalle ohjeistetaan ja sanoitetaan ympäristön esteistä. Asiakkaan jaksamista seurataan ja kirjataan joka käynnillä, jotta palvelua voidaan muokata asiakkaan jaksamisen mukaan.
6. Sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Huomioidaan mahdolliset asiakkaan päihdekäyttäytyminen, aggressiivisuus, infektiot ja lääkkeiden väärin käyttö. Jos havaitaan asiakkaan olevan päihteiden käytön alaisena, työntekijä saa poistua paikalta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kotipalvelu Hoivailolla on käytössä kansio, johon kirjataan läheltä piti tilanteet sekä poikkeamat. Toiminnan palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tarkistetaan kerran vuodessa.

Riskienhallinnan työnjako

Tällä hetkellä, yrittäjä itse vastaa riskienhallinnasta. Yrityksessä on yksi osa-aikainen työntekijä(lähihoitaja) . Kun työntekijöiden määrä kasvaa, jokainen työyhteisössä oleva työntekijä joutuu osallistumaan turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinta on jatkuvasti käytännön työssä mukana oleva asia, joten työntekijät sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laadulliset ongelmat ja riskit. Toiminnan edetessä, vastuualueita jaetaan ja päivitetään omanvalvontasuunnitelmaan.

Riskien tunnistaminen, esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Havaitut riskit tilanteet kirjataan ylös ja tilastoidaan. Käymme henkilökunnan kanssa keskustelun siitä mitä tapahtui ja kuinka tällainen voidaan jatkossa ehkäistä. Lisäksi asiakkaan riskikäyttäytymistä käydään yhdessä läpi asiakkaan ja hoitavan tahon kanssa. Mikäli asiakkaalla ilmenee riskikäyttäytymistä toistuvasti, voidaan katsoa tarpeelliseksi, esim. kahden henkilön kotikäynti.

Tapahtuneesta keskustellaan avoimesti eri tahojen kanssa, kirjataan ylös ja raportoidaan esimerkiksi asiakkaan omaiselle.

Haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Muutoksista tiedottaminen

Yhteisissä palavereissa käymme läpi riskit ja korjaavat toimenpiteet. Henkilökuntaa ja muita asianomaisia tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla. Voidaan sopia myös erillinen kokous asian selvittämiseksi.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö:

Jatkossa, omavalvontasuunnitelma laaditaan Hoivailon esimiehen (Mavis Ayimaan) ja työntekijöiden yhteistyönä.

Tämän omavalvontasuunnitelman on suunnitellut ja toteuttanut yrityksen esimies (Mavis Ayimaa).

Mavis Ayimaa
Hiomokuja 1A 18

00380 Helsinki Puh:

040 721 6555

kotipalveluhoivailo@gmail.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikataulusta vastaa yrittäjä/esimies Mavis Ayimaa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittavilta osin 4 kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja, joka on esillä yrityksen kotisivustolla (www.hoivailo.fi). Henkilökunnan, asiakkaiden sekä asiakkaiden omaisten ja muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden on mahdollista saada suunnitelma luettavakseen. Suunnitelman tulostettu versio otetaan mukaan ensimmäiselle kartoitus käynnille asiakkaan luokse asiakkaan nähtäväksi.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arvio

Palvelusetelin piirissä olevan asiakkaan hyvinvointialue tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja samalla määrittelee tunnit, joiden mukaan asiakas saa henkilökohtaista apua tai tukipalvelun piirissä olevaa palvelua.

Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla, kyseinen palveluntarpeen kartoitus tehdään yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa.

Asiakassuhteen alussa ja aina tarvittaessa, asiakkaan kanssa keskustellaan asiakkaan voinnista ja palveluntarpeesta. Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan kirjallinen palvelusopimus.

Sopimuksessa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi ja asiakkaan toiveet palvelusta. Samalla määritellään yhdessä asiakkaan ja/tai asiakkaan omaisten kanssa palvelun tavoite, määrä ja hinta.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelusuunnitelmaan ennen palvelun alkamista. Palvelusuunnitelmaa laaditaan yhdessä asiakkaan/asiakkaan omaisen kanssa. Kun henkilö tulee asiakkaaksi Kotipalvelu Hoivailoon, palvelusuunnitelma kirjataan ja tallennetaan tietoturvalliseen sähköiseen asiakastietojärjestelmäämme.

Henkilökunnan velvollisuus on perehtyä jokaisen asiakkaan palvelusuunnitelmaan, sen tavoitteisiin ja keinoihin. Palvelusuunnitelma toimii tärkeänä työkaluna asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelun toteuttamisessa.

Palvelusopimukseen kirjataan asiakkaan yhteystiedot, tarvittavat palvelut, palvelutyön määrä ja suoritusajankota, palvelun tuntihinta/kiinteä hinta, muut mahdolliset kulut, laskutusosoite, sopimuksen kesto, sopimuksen irtisanomisaika- ja ehdot, lähiomaisen yhteystiedot, mahdollinen palvelukohteen avaimen luovutus ja toteuttamissuunnitelma.

Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa/omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Asiakkaan kohtelu

Kotipalvelu Hoivailon palveluiden tärkeimpinä tavoitteina on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakkaan osallistumista palveluiden suunnittelussa ja sen toteuttamisessa.

Jokaisen henkilöluntaan kuuluvan tehtävänä on kunnioittaa asiakasta yksilönä sekä kunnioittaa asiakkaan kodin arvoja. Me toimimme asiakkaan kotona ja asiakas on

meidän työnantajamme. Asiakkaan mielipiteitä ja toiveita kartoitetaan ja kunnioitetaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitus toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste.

Sosiaalihuollossa, itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Lähtökohtaisesti, Kotipalvelu Hoivailossa ei käytetä rajoitteita tai pakotteita. Rajoitteita voidaan käyttää vain ja ainoastaan lääkärin luvalla. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan huolellisesti palvelusuunnitelmaan.

Asiakkaan hyvään kohteluun kuuluu myös palautteiden vastaanottaminen ja epäkohtiin puuttuminen asiallisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Mahdolliset riitatilanteet pyritään ratkaisemaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Jos asiakkaan tyytymättömyys jatkuu, asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä kuluttaja-asiamieheen ja/tai sosiaaliasiamieheen.

Henkilöstöön kuuluvien henkilöiden tehtävänä on tarkkailla ja varmistaa että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti.

Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus, mikäli huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa (valvontalaki 29). Ilmoitus tulisi tehdä esimiehelle. Esimies ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai palvelunjärjestäjälle.

Ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa valvontaviranomaiselle, jos epäkohta ei korjata viipymättä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan rekrytointivaiheessa sekä yhteisissä kokouksissa sekä kehityskeskusteluissa. Tietoa löytyy myös yrityksen perehdytyskansiosta sekä omavalvontasuunnitelmasta, joka toimii perehdytyksen osana.

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Sosiaalihuoltolain 23:n mukaan, asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset tulee osoittaa sosiaalijohtajalle.

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta

Kaikkiin muistutuksiin suhtaudutaan vakavasti ja niihin vastataan kirjallisesti kahden viikon sisällä muistutuksen saapumisesta. Jos muistutus tulee suullisesti, työntekijä kirjaa sen itse mahdollisimman selkeästi asiakkaan ilmaisun mukaisesti. Kaikki palautteet ja muistutukset arkistoidaan sähköisesti.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa.
- avustaa asiakasta tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edustamiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittaisen selvityksen kunnanhallitukselle.

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on valvoa kuluttajasuojalain ja useiden kuluttajasuojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Valvonta kohdistuu erityisesti markkinoinnin ja sopimusehtojen sekä perinnän lainmukaisuuteen.

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisiin riitoihin. Neuvontaa kuluttajille saa puh. numerosta: 029 505 3000

Sosiaaliasiamiehet Helsinki:

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska
Sosiaali- ja potilasasiamiesten neuvonta: Puh. 09 310 43355
Ma-To klo 9-11
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Miikkael Liukkonen
Puh: 0941910230
Asematie 10 A, 2. krs
01300 Vantaa
miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Eva Peltola ja Terhi Willberg
Puh: 029 151 5838
Ma klo 10–12, Ti-To klo 9–11
sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakas osallistetaan ja aktivoidaan heidän omiin päivittäisiin toimiinsa jaksamisensa ja toimintakykynsä mukaan niin että fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky pysyisi hyvänä. Asiakas itse määrittää halunsa osallistua, mutta työntekijöillä tulee olla kannustava, kuntouttava ja aktivoiva ajatus mukana työssä jokaisen asiakkaan kohdalla.

Ravitsemus

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa arvioidaan jokaisella käynnillä. Asiakasta ohjataan ja tuetaan tarpeittensa mukaisesti ravitsemuksessa, huomioiden eri ikäryhmien ravitsemuspoikkeamat ja -suositukset.

Hygieniäkäytännöt

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti esim. suihkussa avustaminen, ihon kunnon tarkkailu ja ihon rasvaus, kynsien leikkaaminen, parranajo ym. Suihkuavustuksen yhteydessä käytetään kertakäyttöisiä suojakäsineitä sekä kertakäyttöisiä suojaessuja ja kumisaappaat.

Kotikäynneillä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja tarvittaessa suojakäsineiden ja suusuojainten käytöstä. Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla työntekijällä on velvollisuus toteuttaa hyvää käsihygieniaa ja pitää mielessä aseptinen omatunto ja työjärjestys työn jokaisessa vaiheessa.

Myös asiakkaan kodin yleisestä hygieniatasosta huolehtiminen on tärkeää ja kaikki tapahtuu yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Kotipalvelu Hoivailossa ei ole käytössä alihankinta työvoimaa. Mikäli hankkisimme palveluita alihankintana, me vaatisimme heiltä oma omavalvontasuunnitelman ja sen toteutumisen seurannan.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Henkilökunta koulutetaan/perehdytetään kiinnittämään huomiota vaaratilanteita aiheuttaviin tilanteisiin asiakkaan kotioloissa kuten esim. lattialla olevat johdot, vialliset kodinkoneet, mahdolliset vesivahinkoa aiheuttavat tilanteet jne. Tarvittaessa ollaan yhteydessä taloyhtiöön, pelastusviranomaisiin tai sopimuksen mukaan edunvalvojaan/lähiomaiseen tai muuhun sovittuun tahoon.

Henkilöstö

Tällä hetkellä Hoivailossa työskentelee ainoastaan yrittäjä sekä yksi osa-aikainen työntekijä joka on lähihoitaja.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu avustettavien asiakkaiden määrästä.

Nimetyt/vakio avustajan estyessä, hän on yhteydessä asiakkaaseen ja tiedustelee, haluaako asiakas sijaisen vai siirretäänkö käyntiä siten että vakio avustaja pääsee sen tekemään. Mahdolliset vakio työntekijät sijaistavat toisiaan tarpeen vaatiessa.

Kotipalvelu Hoivailon esimies pyrkii kartoittamaan henkilöstövoimavarojen riittävyttä ja varmistamaan aina uuden asiakkaan tullessa palveluiden piiriin, että nykyisten asiakkaiden avustaminen onnistuu myös tilanteissa, jolloin vakio avustaja on estynyt.

Esimies seuraa aktiivisesti työpaikan ilmapiiriä ja mahdollisia epäasiallista kohtelua työyhteisön sisällä ja puuttuu ilmenevään häirintään. Henkilökunta koulutetaan työn alkaessa ja läpi käydään työkäyttäytymisen pelisäännöt ja huolehditaan että jokainen työyhteisössä on tietoinen siitä, että häirintään tai syrjintään puututaan johdonmukaisesti sillä, ainoastaan hyvinvoiva henkilökunta pystyy antamaan hyvää asiakaspalvelua.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Asiakkaan kodissa tehtävään työhön palkattavan henkilön on oltava oma-aloitteinen, kielitaitoinen, luotettava, ongelmanratkaisukykyinen, iloinen ja hyvän asiakaskokemuksen aikaansaava. Työntekijän tärkein ominaisuus on kuitenkin mielenkiinto ja aito kiinnostus tehdä laadukasta asiakaslähtöistä ja merkityksellistä avustustyötä asiakkaan ehdoilla.

Mahdollisessa rekrytoinnissa, työhön suositaan sote-alan koulutuksen saaneita henkilöitä (lähihoitajia, hoiva-avustajia, sairaanhoitajia, sosionomeja) tai alan opiskelijoita. Henkilökohtaisen avustajan työhön ei kuitenkaan vaadita alan koulutusta mutta katsomme eduksi, jos sellainen löytyy.

Vuoden 2024 alkupuolella astuneen lain myötä, iäkkäiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote työsuhteen alussa. Rikosrekisteriote pyydetään

henkilöiltä, joita valitaan työ- tai virkasuhteeseen, johon olennaisesti ja pysyväisluontoisesti kuuluu työskentely iäkkään henkilön kanssa.

Toimitilat

Kotipalvelu Hoivailolla ei ole toimitilaa, vaan töitä tehdään asiakkaiden kotona ja/tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä.

Terveystuollon apuvälineet/laitteet

Asiakkaalla käytössä olevat apuvälineet kuten pyörätuoli, rollaattori, kuulolaitteet yms. ovat apuvälineitä, joiden kanssa työntekijät ovat tekemässä jokaisessa työvuorossa.

Apuvälineiden käyttöön on perehdyttävä huolellisesti ja tarvittaessa pyydettyä osaavampi opastamaan niiden käytössä.

Yleensä asiakas on oman apuvälineensä paras asiantuntija ja asiakkaalta on uskallettava kysyä neuvoa tarpeen vaatiessa.

Mikäli asiakkaan kunto heikkenee siten, että tarvitsee apuvälineitä, on asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa keskusteltava asiasta ja tarvittaessa käytävä yhdessä asiakkaan kanssa apuvälineyksikössä sopivaa apuvälinettä hankkimassa.

Asiakkaan tarvikkeet

Asiakkaan meille luovuttamat avaimet säilytetään lukollisessa kaapissa. Avaimia ei merkitä asiakkaiden nimillä tms. vaan ne merkataan koodeilla ja koodit ainoastaan henkilökunnan tiedossa.

Kotipalvelu Hoivailo vastaa asiakkaan avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta tehdään kunnolliset kirjaukset.

Kotipalvelu Hoivailo ei puutu asiakkaan raha-asioihin, eikä käsittele asiakkaan rahoja kuin sovitun palveluiden yhteydessä, kuten kaupassa käynti.

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kotipalvelu Hoivailon asiakastietoihin liittyvät manuaaliset tiedot ja asiakirjat säilytetään yrityksen lukollisessa kaapissa. Rekisteröityjä tietoja tietosuojataan asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden avulla:

- tietojen säilytys suojatussa tilassa
- tietojen käytön rajaaminen käyttövaltuuksin
- tietojen asianmukainen varmentaminen ja suojaaminen
- henkilökunnan kouluttaminen tietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviin toimenpiteiden ohjeistaminen.

Asiakirjojen alkuperäiskappaleet säilytetään lukitussa tilassa joihin pääsyoikeus ainoastaan sinne oikeutetuille henkilölle. Paperitulosteet tuhoetaan tietoturvalisesti.

Kaikilla henkilötietoja käsittelevillä työntekijöillä on lainsäädännön ja salassapitoehtojen perusteella vaitiolovelvollisuus.

Mahdolliset uudet työntekijät saavat tavanomaisen työhön perehdyttämisen lisäksi perehdytystä salassapitovelvollisuuden noudattamisesta sekä myös asiakastietojen käsittelystä.

Kotipalvelu Hoivailolle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Jokaisesta asiakas käynnistä tulisi olla kirjattu selvitys: asiakkaan voinnista, tehdyistä avustuksista, mahdollisista poikkeamista sekä mahdollisista toiveista jatkon suhteen asiakkaan kuvaamana ja työntekijän kirjaamana.

Tietosuoja vastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mavis Ayimaa,
Hiomokuja 1A 18 00380
Helsinki
kotipalveluhoivailo@gmail.com

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan aktiivisesti ja sen perusteella arvioidaan asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta saatavaa palautetta ja havaintoja samalla määrittäen palveluiden kehittämisalueita.

Koko henkilökunnan tehtävänä on tunnistaa ja dokumentoida havaittuja poikkeamia, uhkia ja vaaratilanteita.

Keinoja ja ehdotuksia toteutetaan sovitun aikataulun mukaisesti. Esimiehen vastuulla on varmistaa, että näistä seikoista on informoitu koko henkilökuntaa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Helsinki 6.5.2024

Allekirjoitus ja nimen selvennys:

Mavis Ayimaa

