

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)	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3)	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	4
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	5
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	7
4.3.2 Ravitsemus	7
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	7
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	7
4.3.5 Lääkehoito	8
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	8
4.4.1 Henkilöstö	9
4.4.2 Toimitilat	10
4.4.3 Teknologiset ratkaisut	10
4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	12

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: PHE Apu Oy	Kunnan nimi: Lahti
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3143573-6	Kuntayhtymän nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
	Sote -alueen nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä
Toimintayksikön nimi Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona.	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Päijät-Häme	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Päijät-Hämeen asukkaat	
Toimintayksikön katuosoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Toimintayksikön vastaava esimies Piia Heidi Eveliina Jannasch	Puhelin +358503058584
Sähköposti pheapuoy@gmail.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty PHE Apu Oy tuottaa kotisiivouspalveluita sekä pihatyöapua ikäihmisille Päijät-Hämeen alueella.	
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 PHE Apu Oy tarjoaa ikäihmisille laadukkaita kotisiivouspalveluita sekä pihatyöapua.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme arvoja ovat asiakaslähtöisyys, kunnioitamme asiakkaidemme toiveita sekä yksityisyyttä.; Yrityksemme on suomalainen perheyrittäjä, kaikki työntekijämme puhuvat suomea äidinkielenään. Ekologisuus; käytämme ympäristöystävällisiä puhdistusaineita, sekä huomioimme kestävä kehityksen. Kohtelemme omia asiakkaitamme arvostavasti sekä otamme heidän yksilölliset toiveet huomioon.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Henkilökuntamme on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan, kirjaamme vaaratilanteet sekä pyrimme minimoimaan riskit sekä vaaratilanteet.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta kirjaa sekä informoi kaikki mahdolliset vaaratilanteet sekä käymme säännöllisesti keskustelua työturvallisuusasioista.

Riskien käsitteleminen

Työntekijä kirjaa haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet. Henkilöstön kanssa keskustellaan, mistä tilanne on johtunut ja miten vastaavat tilanteet jatkossa vältetään.

Korjaavat toimenpiteet

Nopea reagointi mahdollisissa epäkohta tilanteissa ja tilanne käydään huolellisesti läpi asiakkaan sekä kyseisen työntekijän kanssa.

Muutoksista tiedottaminen

Henkilökuntaa ja muita asianomaisia tiedotetaan puhelimitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostilla. Tiedotustapa riippuu asian kiireellisyydestä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Piia Heidi Eveliina Jannasch, Eki Petri Kuikka sekä Scott Samuli Jannasch

Piia Heidi Eveliina Jannasch

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Omavalvonnan toteutumisen säännöllinen seuraaminen sekä omavalvontasuunnitelmaa päivittäminen vähintään kerran vuodessa. Mikäli toiminnassa tapahtuu jonkinlaista muutosta, se kirjataan omavalvonnan suunnitelmaan jotta suunnitelma on ajantasainen
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen omilla kotisivuilla osoitteessa www.pheapu.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi
Asiakkaan kanssa keskustellaan hänen palvelutarpeesta sekä toiveista. Kohteessa tehdään arvio siivouksen sekä pihatöiden tarpeesta sekä laajuudesta ja niiden sisällöstä sovitaan asiakkaan kanssa. Kaupungin tilaamat palvelut suoritetaan kaupungin ohjeistuksen mukaan.
Asiakkaan kanssa sovitaan asioista henkilökohtaisesti sekä puhelimitse tai sähköpostitse.
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Kaupunki antaa ohjeet tilaamiensa palveluiden sisällölle. Asiakkaiden kanssa suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.
Henkilökunta perehdytetään jokaiseen asiakaskohteeseen sekä sen vaatimien palveluiden sisältöön.
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)
4.2.2 Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi siivoukseen tai rajata siivottavaa aluetta.

<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ellei viranomaisilta tule lakiin perustuvaa määräystä, jolla itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa. Hätävarjelutilanteissa jokaisella on oikeus puolustaa itseään ja muita oikeudettomalta hyökkäykseltä.</p>
<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Kohtelemme aina asiakasta kunnioittavasti sekä huomioimme hänen yksityisyytensä. Työntekijämme ovat vanhustyöhön perehtyneitä sekä omaavat erinomaiset vuorovaikutustaidot. Työntekijämme ovat luotettavia ja tunnollisia sekä tarkkoja työssään. Huomioimme asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä toiveet.</p> <p>Haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely tapahtuu heti asian ilmi tultua. Asia selvitetään työnjohdon toimesta yhdessä asiakkaan sekä hänen omaisten kanssa.</p>
<p>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Asiakaspalaute otetaan aina talteen ja sen pohjalta kehitämme toimintaamme. Palautteet käydään läpi yhdessä työntekijöiden kanssa ja tarvittaessa päivitämme niiden mukaisesti omavalvontasuunitelmaamme.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? Positiivinen palaute käydään läpi yhdessä työntekijöiden kanssa ja se motivoi työntekijöitä. Negatiivisesta palautteesta pyrimme kehittymään ja tarjoamaan parempia palveluita.</p>
<p>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Pii Heidi Eveliina Jannasch, pheapuoy@gmail.com, +3585058584</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Tarja Laukkanen, 044 729 7989</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Kuluttajaneuvonta 029 553 6901</p>

Muistutukset otetaan huomioon omavalvontasuunitelman tarkastamisessa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
Pyritään käsittelemään välittömästi.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Siivouspalvelulla pyritään ylläpitämään asiakkaiden kodin siisteyttä ja yleiskuntoa sekä viihtyvyyttä.

Keskustelu ja palaute palveluistamme auttaa seuraamaan tavoitteiden toteutumista.

4.3.2 Ravitsemus

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Tilat puhdistetaan huolellisesti asianmukaisilla siivousvälineillä sekä aineilla. Huomioimme aseptiikan sekä saniteettitilojen erityiset vaatimukset.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Olemme suoraan yhteydessä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymään palveluntuottajana.

<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Alihankkija perehdytetään huolellisesti omavalvontasuunitelmaan.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p>
<p>Kaupungin tilaamissa palveluissa olemme tarvittaessa yhteydessä suoraan kaupunkiin/sosiaalihuoltoon. Siivouksessa huomioimme asiakkaan toivoman järjestyksen ja laitamme tavarat sovituille paikoille. Mahdollisista epäkohdista sekä huolenaiheista olemme tarvittaessa yhteydessä omaisiin.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p>
<p>Työntekijöitä on yhteensä kolme. Yksi heistä on geronomi eli vanhustyön laaja-alainen asiantuntija. Toinen työntekijä on siivousalan ammattilainen ja kolmas työntekijämme on ammatiltaan viherrakentaja.</p>
<p>Sairaustapauksissa pyrimme saamaan työntekijän tilalle sijaisen.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Tarpeen mukaan rekrytoimme lisää henkilöstöä.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Suomen kielen taito sekä siivousalan kokemus tai koulutus ja vanhustyön osaaminen.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Työntekijältä pyydetään erilaisia todistuksia sekä selontekoa. Tarkistamme myös kaikkien työntekijöiden rikosrekisterin.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Omavalvontasuunitelmaan perehdyttäminen.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p>

Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.
4.4.2 Toimitilat
Tilojen käytön periaatteet Palvelulla ei ole julkisia tiloja
Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?
4.4.3 Teknologiset ratkaisut
Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Palveluntuottaja ei tarjoa tätä palvelua.
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)
a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä? Kaikki asiakastiedot ovat ulkopuolisille saavuttamattomissa tiloissa sekä salasanalla lukituissa tiloissa.
b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Kaikki työntekijämme perehdytetään huolelliseen tietoturvakäsittelyyn. Asiakastietoja ei luovuteta missään tapauksessa ulkopuolisille henkilöille.
c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Tietosuoja- sekä rekisteriseloste tulevat näkyviin yrityksen verkkosivustolle.
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Piia Heidi Eveliina Jannasch, pheapuoy@gmail.com , +3585058584

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontaa kehitetään jatkuvasti muuttuvien tarpeiden ilmetessä. Epäkohdat ja puutteet kirjataan sekä niihin etsitään ratkaisu ja kehittämistapoja.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Lahti, 12.08.2020

Allekirjoitus

