



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: Lohja
Nimi: <b>Huushollipiiat Ky</b>	
Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>968751-5</b>	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Lohjan kaupunki PL 71 08101 Lohja	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	
Huushollipiiat Ky tuottaa sosiaali- ja terveydenhoitoalan avopalveluja, kuten kodinhoidon, perusterveyden- ja sairaanhoidon palveluja, sekä kotona asumisen tukipalveluja. Asiakkaitamme ovat yksityiset palvelunostajat sekä Lohjan kaupunki.	
Toimintayksikön katuosoite	
Metsärinteenkatu 14	
Postinumero	Postitoimipaikka
08150	Lohja
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Seija Hiljanen	040 501 7172
Sähköposti	
kotihoito@huushollipiiat.fi	

## **TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Huushollipiiat auttaa apua tarvitsevia kotona selviytymisessä ja helpottaa perheiden arkea.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Palvelumme lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, luotettavuus ja asiakkaiden yksityisyyden kunnioittaminen.

## **RISKINHALLINTA**

Kartoitamme hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä ympäristön esteellisyyden ja muut hoitoon liittyvät vaarat. Asiakasta tai omaista ohjataan tarvittaessa suorittamaan kodin muutostöitä, joissa tarvittaessa olemme myös mukana. Muihin hoitoon liittyviin riskitilanteisiin pyrimme luomaan menettelytavat jo hoidon alkaessa. Näitä menettelytapoja päivitämme tarpeen vaatiessa. Tarvittaessa ohjaamme asiakkaan tarvitsemiensa palvelujen piiriin, jos asiakas tarvitsee erityisosaamista.

### **Riskien tunnistaminen**

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit päivittäisessä kanssa käymisessä ja viikoittaisissa henkilökuntakokouksissa.

### **Riskien käsitteleminen, korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään henkilökunnan kokouksissa ja ne kirjataan ylös. Käsitteilyn yhteydessä mietitään keinoja ehkäistä vastaavanlaisia tilanteita ja tapahtumia tulevaisuudessa ja päätetään mahdollisista omien työtapojen muutoksista. Samalla päätetään mahdollisista tiedottamisista ja toimenpide-ehdotuksista asiakkaalle, omaiselle ja hoidossa mukana olevalle yhteistyökumppanille.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Jokainen yrityksessä työskentelevä osallistuu omaavonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Omaavonnan periaatteisiin perehtyminen on osa työhön perehdyttämistä.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Seija Hiljanen, yhteystiedot yllä

### **Omaavonntasuunnitelman seuranta**

Omaavonntasuunnitelma päivitetään heti, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on nähtävissä yrityksen kotisivuilla.

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan asiakkaan itsensä ja mahdollisesti myös omaisten ja hoidossa mukana olevien yhteistyökumppanien kanssa yhdessä.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ensimmäisen kotikäynnin yhteydessä. Tilaisuudessa ovat tarpeen vaatiessa mukana asiakkaan omaiset ja hoidossa mukana olevat yhteistyökumppanit.

Asiakkaiden hoitoon liittyvät asiat käydään läpi yrityksen henkilökuntakokouksissa. Tässä yhteydessä tarkastellaan suunnitelman toteutumista ja päätetään mahdollisista muutosesityksistä suunnitelmaan.

### **Asiakkaan kohtelu**

Huushollipiirit Ky:n asiakkaat maksavat valtaosin itse saamastaan palvelusta ja hoidosta. On itsestään selvää, että yritys menestyäkseen kunnioittaa asiakkaidensa yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Jo alusta lähtien – yli 20 vuotta sitten – yritys otti johtaviksi toimintaperiaatteikseen asiakaslähtöisyyden, luotettavuuden ja asiakkaiden yksityisyyden kunnioittamisen. Niillä periaatteilla yritys on menestynyt. Yrityksen ja sen henkilökunnan eettiset arvot eivät muutu, jos palvelun maksajana on julkinen taho.

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on asiakaspalautteen hyödyntäminen elinehto yrityksen taloudelliselle menestykselle. Asiakkaiden, heidän omaistensa ja yhteistyökumppaneiden antama palaute olipa se sitten kielteistä tai myönteistä vaikuttaa suoraa yrityksen toimintatapojen kehittämiseen. Palautetta voi antaa yrittäjälle tai yksittäiselle työntekijälle. Palautteet käsitellään yrityksen henkilökuntakokouksissa.

Yrityksen rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota työntekijän vuorovaikutustaitoihin.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Asiakas voi tehdä virallisen muistutuksen yrityksen toiminnasta.

a) Muistutuksen vastaanottaja yrityksessä:

Seija Hiljanen, yrittäjä, yhteystiedot yllä

b) Sosiaaliasiamies

Asiakaslain 24 §:n mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä
- avustaa asiakasta muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhau) päätöksiin käytössä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien toteutumiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnissa sekä antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallituksille

Sosiaalitalo huolehtii Lohjan sosiaaliasiamiehen tehtävistä. Sosiaaliasiamiehenä toimii Riikka Kainulainen

Yhteystiedot:

Sosiaaliasiamiehelle voi jättää sähköpostia osoitteeseen sosiaaliasiamies(a)sosiaalitalo.fi tai kirjoittaa osoitteella:

Sosiaaliasiamies  
Sosiaalitalo  
Seutulantie 3 - 5 A  
04410 JÄRVENPÄÄ

Puhelin: 0207 401 794, 0400 277 087  
maanantaisin klo 12.00 - 15.00

tiistaisin, keskiviikkoisin, torstaisin klo 9.00 - 12.00

### c) Kuluttajaneuvoja

Vuoden 2009 alusta Kuluttajaneuvonta on siirtynyt Valtiolle.  
VALTAKUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA  
klo 9-15.00, puh. 02 95536901

- Kuluttajaneuvojalta voit kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista.
- Kuluttajaneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovitella yksittäisiä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitoja. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeusaloille.
- Kuluttaja on henkilö, joka ostaa elinkeinonharjoittajalta tavaraa tai palvelun pääasiassa yksityistä talouttaan varten.
- Kuluttajaneuvojalle voit ilmoittaa havaitsemastasi kuluttajansuojalain vastaisesta markkinoinnista ja sopimusehdoista.
- Kuluttajaneuvojalta saat tietoa kuluttaja-asioista ja niiden runsaslukuisista tietolähteistä, kuluttaja-aiheista materiaalia ja voit pyytää häneltä esityksiä ja luentoja kuluttajansuojasta.

### d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle yrityksessä on yksi viikko.

## PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin voidaan kirjata tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan sekä ravitsemukseen, hygieniaan, terveyden- ja sairaanhoitoon ja lääkitykseen. Yrityksen työntekijät seuraavat kotikäynneillään hoito- ja palvelusuunnitelmassa mainittuja asioita ja raportoivat niistä muulle henkilökunnalle. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin toteutuminen käydään läpi viikoittaisissa henkilökuntakokouksissa. Tällöin myös päätetään mahdollisista muutosesityksistä olemassa oleviin suunnitelmiin.

## ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Tarvittaessa ohjaamme asiakkaan tarvitsemiensa palvelujen piiriin, jos asiakas tarvitsee erityisosaamista.

Yrityksellä ja sen työntekijöillä ilmoitusvelvollisuus viranomaisille, jos asiakas on kykenemätön huolehtimaan itsestään tai on edunvalvonnan tarpeessa

### Henkilöstö

#### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yrityksen palveluksessa olevilla tulee olla riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota vuorovaikutustaitoihin ja luotettavuuteen.

#### Henkilöstön perehdyttäminen

Uusi työntekijä perehdytykseen vanhemman työntekijän opastuksella. Perehdyttämisessä korostetaan yleisten ammatillisten taitojen lisäksi työn erityisluonnetta ihmisten kotona tehtävänä työnä ja ehdotonta salassapitovelvollisuutta.

### Tietoturva

Asiakasrekisterin manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa.

Asiakasrekisterin digitaaliset tiedot kerätään tietokantoihin, jotka ovat palomuurein, salasanoin ja muin teknisin keinoin suojattuja. Tietokannat ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa. Ainoastaan määrättyillä Huushollipiiat Ky:n työntekijöillä on pääsy asiakasrekisterin tietoihin yhtiön myöntämällä henkilökohtaisella käyttöoikeudella.

Yrityksen ohjelmistot ja laitteet pidetään ajan tasalla.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

Paikka ja päiväys:

Lohja 15.9.2015

Allekirjoitus:

Seija Hiljanen  
Yrittäjä