

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	9
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	10
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	11
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	11

Omavalvontasuunnitelma

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Arjen Askareet Avustus Oy Y-tunnus 3430439-5

Hyvinvointialue Kanta-Häme, Uusimaa

Piilonkulmantie 460_____

12540 Launonen, Loppi_

Palveluyksikkö

Nimi Arjen Askareet Avustus Oy

Katuosoite Ilveskatu 14

Postinumero 11910 Postitoimipaikka Riihimäki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Sosiaalipalveluiden tukipalvelut, määrä 40

Esihenkilö Krista Wikström

Puhelin 044-9863690 Sähköposti kotipalvelu@arjenaskareet.fi

Kotisivut www.arjenaskareet.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 28.5.2025

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Yhteisellä palaverilla ja pyydetään tarvittavat todistukset nähtäväksi, vaaditaan omavalvontasuunnitelma ja tietosuojeseloste, laadun tarkkailu.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Toimitusjohtaja, vastaava Krista Wikström 0449863690

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun muutos tai asiakasturvallisuuteen. Muutoin kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Linkki nettisivuilla, toimistolla ja työntekijöiden mukana.

Laadittu pvm. 3.4.2025 Tarkistettu pvm. 25.3.2026

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Sosiaalipalveluiden tukipalveluita kaikille asiakkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Palvella asiakasta yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Ammattitaidolla, kunnioittaen asiakkaan toivomuksia ja tarpeita.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Jokaisen työntekijän on tuotava riskit ja vaaratilanteet työnjohdon tietoon. Varmistamme myös, että työvälitteet ovat ehjiä ja puhtaita. Työnteon aikana huolehditaan siitä, että työvälitteet eivät aiheuta kompastumisvaaraa.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

kyllä _____

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Tapauskohtaisesti keskustelu toimistolla tai soittamalla

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Ottamalla yhteyttä välittömästi yrityksen vastaavaan henkilöön. Asia käsitellä välittömästi ja tarvittaessa tehdään korjaavat toimenpiteet

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Ne dokumentoidaan ja käsitellään tapauskohtaisesti asianomaisten kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Epäkohtiin reagoidaan välittömästi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seuranta kirjaukset ja varmistetaan muutoksen aikaansaaminen.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Yhteisillä palavereilla, soittamalla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, palvelua koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle asetetut tavoitteet.

Miten asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Suunnitelma laaditaan asiakkuuden alkaessa ja päivitetään tarpeen vaatiessa. Päivittämisen vastuu on yrityksen vastaavalla henkilöllä. Seuranta tapahtuu käynneillä, omaisten kanssa keskustelemalla

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Sairaudet ja liikunta apuvälineet. Lääkärin lausunnot mitä asiakas kertoo.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Tarpeen vaatiessa

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Henkilökuntaa ohjeistetaan asiakas kohtaisesti.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

asiakkaalla on oikeus päättää häneen kohdistuvista työtehtävistä

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

ohjeistetaan henkilökuntaa ja epäasiallinen kohtelu käsitellään asianomaisten kanssa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Käydään tilanne läpi kasvotusten tai puhelimitse.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkaan kanssa keskustellen käynneillä, puhelimitse ja sähköpostitse.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

palautetta kerätään kyselemällä käyntien yhteydessä.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakaspalautteet käydään läpi ja tehdään tarvittavat muutokset

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Krista Wikström 0449863690

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kanta-Hämeen sosiaaliasiamies

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Etelä-Suomen kuluttajaneuvonta

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Toimitaan ohjeiden mukaan

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

viikon sisällä

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

keskustelemalla asiakkaan kanssa ja kannustamalla tekemään oman toimintakyvyn mukaisesti arjen askareita.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaanapito-tila ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Toimistolla asianmukaiset välineet kuten pyykkine

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Perehdytyksessä

Infektioiden torjunta

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Huolehditaan riittävästä hygieniasta. Käsidesin ja hengityssuojien käyttö

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Puhelimitse esim kotihoitoon, edunvalvojalle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Varmistamme osaltamme, että kotiympäristö on asiakkaallemme mahdollisimman turvallinen. Jos havaitsemme epäkohdan, niin ilmoitamme siitä välittömästi asiakkaalle.

Asiakkaan avaimista huolehditaan asianmukaisesti. Henkilökunta perehdytetään huolellisesti. Käytetään tarvittaessa suojavaatetusta ja varmistutaan hygieenisestä työstentelystä.

Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Yrityksessä työskentelee yksi vakituinen työntekijä.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Seuraamalla asiakasmäärän ja työntekijämäärän suhdetta toisiinsa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaiset alihankkijoina, kausityöntekijät

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

aikatauluttamalla ja vastuun jakamisella

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

kerrotaan toimintaperiaatteet, näytetään omavalvontasuunitelma. Perehdytys työhön

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Tarvittaessa työnohjaus ja tarvittavat muut koulutukset ostetaan ostopalveluna

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

toimisto ja palaveritilat

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietoja säilytetään niille varatussa paikassa, lukitussa kaapissa. Sähköinen asiakasrekisteri on suojattu asianmukaisesti käyttäjätunnuksin ja salasanalla.

Noudatamme kaikessa toiminnassa vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Perehdytyksellä ja käymällä läpi tietosuojaseloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Krista Wikström, Piilonkulmantie 460, 12540 Launonen, puh 0449863690

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 25.3.2026 Krista Wikström