



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: Lohja
Nimi: Huushollipiiat Ky	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 968751-5	
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

Huushollipiirit 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.

Seuraamme ja noudatamme STM:n ja THL:n suosituksia Covid-19 pandemiatilanteessa.

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

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Jokainen yrityksessä työskentelevä osallistuu omaavalvonnasta suunnitteluun ja toteuttamiseen. Omaavalvonnasta periaatteisiin perehtyminen on osa työhön perehdyttämistä.

Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Seija Hiljanen, yhteystiedot yllä

Omaavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Omaavalvontasuunnitelma 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 ehto yrityksen taloudelliselle menestykselle. Asiakkaiden, heidän omaistensa ja yhteistyökumppaneiden antama palaute olipa se sitten kielteistä tai myönteistä vaikuttaa suoraan 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) Sosiaaliamies

Asiakaslain 24 §:n mukaan sosiaaliamiehen tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä
- avustaa asiakasta muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhaut 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 sosiaaliamiehen tehtävistä. Sosiaaliamiehenä toimii Riikka Kainulainen

Yhteystiedot:

Sosiaaliamiehelle voi jättää sähköpostia osoitteeseen sosiaaliamies(a)sosiaalitalo.fi tai kirjoittaa osoitteella:

Sosiaaliamies
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 sovittaa yksittäisiä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitoja. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin.
- Kuluttaja on henkilö, joka ostaa elinkeinonharjoittajalta tavaran 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 mustutuksen 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 henkilökunnalla. 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 perehtyy työhönsä 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 Huushollipiat Ky:n työntekijöillä on pääsy asiakasrekisterin tietoihin yhtiön myöntämällä henkilökohtaisella käyttöoikeudella.

Yrityksen ohjelmistot ja laitteet pidetään ajan tasalla.

OMAVÄLVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys:

Lohja 10.12.2020

Allekirjoitus:

Seija Hiljanen
Yrittäjä