

Hoiva NILA Oy

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA/TUKIPALVELUT

### SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA/TUKIPALVELUT .....	0
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	2
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	8
ASIAKASTURVALLISUUS.....	9
ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	11
YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	12

## **PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

**Palveluntuottajan nimi:** Hoiva NILA Oy

**Y-tunnus:** 2961823-4

**Hyvinvointialue:** Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

**Kunnan nimi:** Oulu, Kempele, Il

**Yhteystiedot/Palvelut:** Hoiva NILA Oy tukipalvelut/ siivouspalvelu ja asiointipalvelu

**Katuosoite:** Lenkkipolku 16

**Postinumero:** 90830    **Postitoimipaikka:** Haukipudas

**Arvioitu asiakasmäärä/kotihoitopalvelut:** 35

**Arvioitu asiakasmäärä/tukipalvelut:** 35

**Vastuhenkilö:** Irja Niskanen-Laitala

**Puhelin:** 044 237 1588    **Sähköposti:** info(at)hoivanila.fi

### **Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot:**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Hoiva NILA OY on 14.08.2023 ilmoittanut yksityisen sosiaalipalvelun tuotettavat palvelut talletettavaksi yksityisten palvelujen antajien rekisteriin.

**Päätös 28.08.2023** Ilmoituksen varaisten sosiaalipalveluiden rekisteröinti

PSAVI/10131/2023

Hoiva NILA Oy tuottaa kotihoitopalveluita vanhuksille ja muille muistisairaille, vammaisille ja mielenterveyskuntoutujille.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

### Omavalvonta

Palvelujen tuottajan itsensä toteuttamaa suunnitelmallista laadunhallintaa. Omavalvonta on ennakoivaa aktiivista toimintaa, siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen.

- Toiminnan asianmukaisuus
- Palvelujen laatu
- Asiakasturvallisuus
- Hyvä kohtelu
- Itsemääräämisoikeus

Henkilöstö on vastuullinen  
noudattamaan yksikön  
omavalvontaa

### Omavalvontasuunnitelma

- Asiakirja, joka sisältää kuvausta, millaisilla toimilla yksikön toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan.
- Päivitetään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
- Henkilöstön ja asiakkaiden laatuun ja turvallisuuteen liittyvien palautteiden huomioiminen omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä.
- Julkisesti katsottavissa yrityksen verkkosivujen kautta
- Kuuluu henkilöstön perehdytykseen

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava

Suunnittelusta, laadinnasta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja Irja Niskanen-Laitala, puhelin: 044 2371588.

Sähköposti: info(at)hoivanila.fi

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Hoiva NILA Oy kotihoito tuottaa yksityisiä kotihoitopalveluita ja kotihoidon tukipalveluita vanhuksille ja muille muistisairaille, vammaisille, sekä mielenterveyskuntoutujille. Kotihoidon tukipalveluja ovat siivouspalvelu ja asiointipalvelu. Tukipalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia, asiakkaan kotona pärjäämistä ja toimintakykyä tukevia erillisiä sosiaalipalveluja.

Hoiva NILA Oy tarjoaa asiakkaille luotettavaa kotisiivouspalvelua, asiakkaan tarpeen ja toiveiden mukaan, joko säännöllisenä palveluna tai kertaluonteisena. Siivouspalvelu sisältää perus- ja ylläpitosiivousta. Asiointipalvelu tarjoaa asiakkaille luotettavaa apua asiointiin (kauppa, apteekki, lääkäri, ulkoileminen), kun asiakkaan toimintakyky on alentunut, esimerkiksi iän tai sairauden vuoksi. Palveluja käyttäessään asiakas on itse osallinen (päättöksenteko, valinnat, itsemääräämisoikeus) ja palvelun on tarkoitus tukea asiakkaan turvallisuuden ja pystyvyyden tunnetta.

### Hoiva NILA Oy kotihoidon arvot ja toimintaperiaatteet

- Asiakkaan arvostaminen
- Asiakkaan kunnioittava kohtaaminen
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Asiakkaan kuunteleminen ja asiakkaan edun mukainen toiminta kaikessa työssä
- Kotihoidon asiakasta ja hänen ympäristöään tulee kohdella asiallisesti ja kunnioittavasti
- Kotihoidon kulttuuriin kuuluu erilaisuuden hyväksyminen, avoin keskusteluilmapiiri ja yhteistyö
- Toiminnan kehittäminen ja vastuullisuus, henkilöstön ja johdon vastuullisuus
- Hoiva NILA Oy huomioi ja kehittää toiminnassaan ympäristö- taloudellista ja yhteiskunnallista vastuullisuutta

## **OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen ja omavalvonnan toteuttaminen ovat riskienhallintaa. Henkilöstö on vastuullinen noudattamaan yksikön omavalvontaa. Yrityksellä on riskienhallintasuunnitelma, joka päivitetään säännöllisin väliajoin. Suunnitelma sisältää riskien arviointia eri näkökulmista (asiakkaan sama palvelu, asiakkaan oma ympäristö ja henkilöstön työympäristö) ja toimintaohjeita/jatkotoimenpiteitä.

Vastuullisuus, perehtyminen ja ennakointi ovat riskienhallintaa

#### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallintasuunnitelma - säännöllinen läpikäyminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma - omavalvonnan toteuttaminen päivittäisessä työssä, omavalvontasuunnitelman säännöllinen päivittäminen

Haittailmoituslomake - laaditaan havaituista riskeistä/haittatapahtumista. Käsitellään palavereissa ja muutetaan tarvittaessa toimintatapoja

Perehdytysohjelma - kirjallinen materiaali, toimintatavat erityistilanteissa, laitteet/välineet

Ilmoitusvelvollisuus

## Riskienhallinnan työnjako

Yrityksen johdon/ vastaavan sairaanhoitaja vastuulla - omavalvontasuunnitelman tarkastaminen ja päivittäminen - riskienhallintasuunnitelman säännöllinen päivittäminen - henkilöstön perehdytyksen toteutuminen asianmukaisesti - avoimen työ- ja keskusteluilmapiirin luominen

Henkilöstön vastuulla - toteuttaa omavalvontaa omassa työssään. Osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen sovitusti - toteuttaa riskienhallintaa omassa työssään - perehdyttää sovitusti uutta työntekijää käytännön työhön

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

## Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- omavalvontasuunnitelman päivittäminen vuosittain ja aina tarvittaessa
- omavalvontaseuranta-asiakirjan käyttäminen
- riskienhallintasuunnitelman päivittäminen säännöllisesti, haittailmoituslomakkeen käyttäminen/kertaaminen
- Ammatilliset koulutukset vuosittain - työturvallisuusasiat/säännöllinen läpikäyminen/ koulutukset
- tietoturvakoulutuksien säännöllinen päivittäminen

### Ennakoi ja perehdy

- Omavalvontasuunnitelmaan
- Riskienhallintasuunnitelmaan
- Asiakaskohteeseen
- Suunnittele työnsisältö
- Toimi rauhallisesti
- Havainnoi ympäristöä ja huolehdi siisteydestä
- Käytä työvälineitä/apuvälineitä ohjeiden mukaan

## **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301, § 48 ja 49) velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä vastaavalle esihenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Siivous- tai asiointipalvelussa esille tulleista riski/epäkohta havainnoista tulee tehdä kirjallinen ilmoitus (haittatapahtumalomake) vastaavalle sairaanhoitajalle. Havaitun riskin mukaisesti, akuutit asiat tulee ilmoittaa mahdollisimman pian, jotta asiaan voidaan puuttua nopeasti. Vastaava sairaanhoitaja käy haittatapahtumalomakkeet läpi ja havaittuja riskejä/epäkohtia käsitellään henkilöstöpalavareissa. Asiakkaat, omaiset/asiakkaan asioita hoitavat voivat antaa palautteen mieluiten kirjallisesti esimerkiksi kirjeenä, yrityksen verkkosivujen yhteydenottolomakkeen kautta tai sähköpostilla.

## **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavilla toimenpiteillä pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Riskin/haittatapahtuman arvioinnin perusteella laaditaan uudet toimintaohjeet, joista tiedotetaan kirjallisesti henkilöstölle ja ne kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Haittatapahtumailmoituksia hyödynnetään jatkossa toiminnan kehittämisessä.

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palveluntarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma**

Siivous- ja asiointipalvelut suunnitellaan asiakkaan/omaisen/asiakkaan asioita hoitavan kanssa asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden. Suunnitelluista palveluista tehdään yksilöllinen palvelusuunnitelma, jonka mukaan asiakkaan palveluita tuotetaan. Palvelusuunnitelmaa voidaan tarvittaessa ja yhteisymmärryksessä muuttaa, asiakkaan tarpeiden muuttuessa.

### **Asiakkaan kohtelu**

Toimimme asiakaspalvelutyössä yrityksen arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Asiakasta ja hänen ympäristöään tulee kohdella asiallisesti ja kunnioittavasti. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa. Asiakkaalla on oikeus olla päättämässä omasta palvelustaan. Mikäli asiakas ei itse kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, niin hänen tahtoansa selvitetään yhteistyössä omaisen/läheisen/asiakkaan asioita hoitavan tahon kanssa.

Lain sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista mukaan (22.9.2000/812, 4 §) asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Henkilöstö on velvollinen työskentelemään Hoiva NILA Oy:n omavalvontaa noudattaen, sisältäen ilmoitusvelvollisuuden, mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan.

Tilanteet, joissa asiakas on kokenut saaneen epäasiallista kohtelua, keskustellaan läpi. Keskustelussa tavoitellaan aina sopuisaa lopputulosta ja yhteisymmärrystä. Tilanteeseen johtaneita toimintatapoja tarkastellaan ja korjataan/muutetaan.



## **Muistutus**

- Asiakkaalla on oikeus tehdä, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun
- Osoitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle -
- Vastataan kirjallisesti 1kk sisällä
- Toimintatapoja tarkastellaan, arvioidaan, korjataan/muutetaan. Muutoksista viestitään kirjallisesti henkilöstölle

Muistutuksen vastaanottaja: Irja Niskanen-Laitala, vastuuhenkilö

info(at)hoivanila.fi 044 2371588

Sosiaaliasiamies: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Oulu

044 7034115

Kuluttajaneuvonta: Kilpailu- ja kuluttajavirasto 09 5110 1200

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Siivousvälineet**

Hoiva NILA Oy:n siivouspalvelussa käytetään yrityksen omia työvälineitä ja siivousaineita. Työvälineet puhdistetaan käytön jälkeen asianmukaisesti. Yrityksellä on käytössä laadukas ja tehokas allergiaystävällinen siivouslaite (Pro - Aqua), sekä ympäristöystävällisiä siivousaineita. Hoidamme tarvittaessa siivouspalvelun hajusteettomilla siivousaineilla. Yrityksellä on kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet työssä käytettävissä olevista siivousaineista.

### **Hygieniakäytännöt**

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

## **Infektioiden torjunta**

Työpaikalle tultaessa (kotoa/asiakkaalta) ja työpaikalta lähtiessä (ruokatauolle/asiakkaalle/kotiin) pestään kädet. Henkilöstöllä tulee olla työssä käytössä mukana käsidesinfektiopullo. Kotihoitotyössä tulee noudattaa aseptiikkaa (työjärjestys, suojautuminen) ja hygieniapassi tulee olla suoritettuna. Siivouspalvelussa työ aloitetaan puhtaammasta ja edetään likaisempaan kohteeseen.

Infektioiden torjunnan perehdytyskansio sisältää mm.

- hygieniahoitajan yhteystiedot
- suojautumisvarotoimet eri tilanteissa

## **ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Henkilöstöä ohjataan tarkkailemaan asiakkaan turvallisuutta kotiloissa siivous- ja asiointipalvelun aikana.

- Ilmoitusvelvollisuus, pelastuslaki (379/2011, 42 §) velvoittaa tekemään ilmoituksen alueen pelastusviranomaiselle, mikäli havaitaan asiakkaan kotona palovaaraa tai muuta onnettomuusriskiä (esim. vialliset sähköasennukset, asunnossa olevat suuret tavaramäärät, palovaroitin puuttuu)
- Ilmoitusvelvollisuus, holhoustoimilaki (442/1999, 91 §) oikeuttaa tekemään ilmoituksen holhousviranomaiselle edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä
- Huoli-ilmoitus, vanhuspalvelulaki (28.12.2012/980, 25 §) velvoittaa hyvinvointi-alueen selvittämään ikääntyneen palveluiden tarpeet huoli-ilmoituksen perusteella

## Henkilöstö

Yrityksessä toimii kotihoitotyöhön koulutettua henkilöstöä. Lomien aikaan sijaisten käyttö on mahdollista. Henkilöstö ja sijaiset perehdytetään työhön.

## Rekrytointi

Työntekijää voidaan hakea eri työnhakusivustoilla. Hakemusten perusteella hakijoita haastatellaan. Yritys voi käyttää rekrytointiprosessissa myös HR- ammattilaista.

Rekrytoinnissa työnhakijalle esitellään yrityksen arvoja. Hakijan tulee olla ammatillisesti riittävän pätevä ja hänellä tulee olla kotihoitotyöhön sopivia ominaisuuksia, kuten itseenäiseen työskentelyyn soveltuvuus ja luotettavuus. Työnhakijan tulee sitoutua yrityksen arvoihin. Hakijan tulee hallita suomen kielen taito asiakastyössä.

## Perehdytys

Perehdytyksessä käydään läpi

- kotihoidon toimintatapoja, työtehtäviä ja vastuita
- asiakastyötä kokeneen työntekijän matkassa
- tietoturva-asioita, kirjaaminen
- työsuhdeasiat
- työterveyshuolto asiat, työturvallisuus
- asiakasturvallisuus, omavalvonta
- työvälineiden/tarvikkeiden käyttö
- toimintaohjeet erityistilanteissa
- koulutusasiat
- muut esille nousevat asiat

Henkilöstön koulutustavoite on vähintään kaksi-kolme koulutusta vuodessa, riippuen tarpeesta. Henkilöstöä ohjataan aktiivisuuteen koulutustarpeiden esittämisessä.

## ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakasasiakirjalaki (254/2015, 4 §) velvoittaa asiakastietojen kirjaamiseen, koskien asiakastyöhön osallistuvaa sosiaalihuollon ammatti- ja avustavaa henkilöstöä. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamisen ja henkilötietojen käsittelyn tulee olla lainmukaista, läpinäkyvää, täsmällistä, käyttötarkoitukseen sopivaa ja olennaista tietoa.

- Henkilöstön tulee suorittaa tietosuojakoulutus liittyen kotihoidossa käytössä oleviin järjestelmiin
- Järjestelmien käyttöön opastus tapahtuu ohjevideoiden/ohjekirjan välityksellä ja käytännön työn yhteydessä opastamalla työntekijää
- Järjestelmiin käytettävät tunnukset ovat henkilökohtaisia ja voimassa ainoastaan työsuhteen aikana
- Henkilöstön tulee perehtyä kotihoidon tietoturvasuunnitelmaan
- Kirjaaminen tapahtuu asiakaskäyntien yhteydessä/lopussa asiakasjärjestelmän mobiiliversioon
- Kotihoidolla on laadittu rekisteriseloste, mikä on tallennettu PSOP- järjestelmään ja tulostettu versio säilytetään yrityksen tietoturvamateriaalissa. Asiakkaita informoidaan aina palvelun alkaessa ja tarpeen mukaan, tietojenkäsittelyyn liittyvistä asioista

### Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Antti Laitala

Sähköposti: tietosuojavastaava(at)hoivanila.fi

## **YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Kotihoidon kehittämistarpeet syntyvät palautteista/ideoista asiakkailta/omaisilta/yhteistyökumppaneilta/henkilöstöltä ja toiminnassa havaittujen riskien/parannusehdotusten seurauksena.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys

Oulu 14.12.2023

Allekirjoitus

Irja Niskanen-Laitala