

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1.PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: PerheHelppi	Kunnan nimi: Pori
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2672913-1	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; Lapsiperheiden kotipalvelu, lastenhoito, ammatillinen tukihenkilötoiminta	
Toimintayksikön postiosoite Sirkkulantie 21	
Postinumero 28300	Postitoimipaikka Pori
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Pinja Poussu	Puhelin 044-977 9401
Sähköposti pinja.poussu@perhehelppi.fi	Yrityksen kotisivut www.perhehelppi.fi
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) -	
Palvelu, johon lupa on myönnetty -	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 15.7.2015
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
-	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tuottaa sosiaalihuollon palveluita lapsen tai nuoren ja/tai lapsiperheiden tarpeisiin ja heidän toiveidensa mukaisesti Porin ja Ulvilan alueella. Palveluihin kuuluvat lapsiperheiden kotipalvelu, tilapäinen lastenhoito sekä ammatillinen tukihenkilötoiminta. Toiminnassa toteutetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, valvontaohjelmia, laatusuosituksia sekä yrityksen omalle toiminnalleen asettamia laatuvaatimuksia. Toiminta tapahtuu asiakkaana olevan lapsen, nuoren ja/tai perheen kotona sekä elinympäristössä. Palveluita annetaan palvelusetelillä tietyin kaupungin määritellyin ehdoin, perheille on tarjolla kotipalvelua myös ilman palveluseteliä sekä erikseen lastenhoitoapua. Ammatillista tukihenkilötoimintaa tuotetaan yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Perusarvona on asiakkaan ja asiakasperheiden kunnioittaminen ja heidän tarpeisiinsa vastaaminen. Asiakkaat ovat elämänsä parhaita asiantuntijoita, työntekijä on heidän apunaan ja tukena. Tavoitteena on tukea asiakkaan/ asiakasperheen hyvää elämänlaatua ja antaa tukea arjessa selviytymiseen sekä itsenäiseen suoriutumiseen. Toimintaperiaatteita ovat luottamuksellisuus, salassapitovelvollisuus, laadukas työskentely sekä tuttu ja turvallinen, ammattitaitoinen ja koulutettu työntekijä. Asiakkaiden kanssa tehdään hoito- ja palvelusopimus, sekä hoito- ja palvelusuunnitelma.

3. RISKINHALLINTA

Riskien tunnistaminen

Tiedostetaan etukäteen keskeiset ulkoiset ja sisäiset toiminta- ja henkilöriskit, ulkopuolisille (asiakkaille) aiheutetut riskit, yksinyrittäjän riskit, tapaturmat ja sairastumiset. Työssä selvitetään mahdollisia riskitekijöitä ennen palvelun aloittamista kotikäynneillä tai muulla tavoin etukäteen yhteydenpidolla ja keskustelemalla. Toimintariskeistä keskeisimpänä ovat tietoturvallisuusriski. Yrittäjällä on vastuuvakuutus sekä tapaturmavakuutus. Riskien arviointia ja kartoitusta tehdään kaiken aikaa ja niihin varaudutaan sen mukaisesti koko ajan työskennellessä. Riskejä havaitessa niistä ilmoitetaan asiakkaille tai vastaavasti muulle tarvittavalle taholle välittömästi. Toimenpiteistä epäkohtien poistamiseksi keskustellaan asiakkaan kanssa. Riskien tunnistamisen suhteen työssä pysytään jatkuvasti valppaana. Tutustutaan hyvin jokaiseen asiakkaaseen ja asiakasympäristöön riskien vähentämiseksi.

Riskien käsitteleminen, korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

Haittatapahtuminen ja läheltä piti –tilanteiden sattuessa selvittää syitä kuinka niin pääsi tapahtumaan. Asiasta keskustellaan asiakkaan ja muiden asianosaisten kanssa. Tilanne kirjataan ylös ja arkistoidaan asianmukaisella tavalla. Muutetaan käytäntöjä tarvittaessa, ettei niin pääse käymään toiste. Kirjataan muutetut käytännöt ja ilmoitetaan suuremmista muutoksista myös yhteistyötahoille. Ilmoitus tapahtuu puhelimitse tai sähköpostitse mahdollisimman pian. Virheistä kuuluu oppia. Korvattavissa haittatilanteissa asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Pinja Poussu (yrittäjä)
pinja.poussu@perhehelppi.fi
044-977 9401

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelmaa muutetaan heti niiltä osin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys on säännöllistä, vähintään vuosittaista.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivuilla www.perhehelppi.fi. Paperiversiona se kulkee myös työssä mukana.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palveluseteliasiakkaiden palvelutarpeen selvityksen tekee kaupungin sosiaaliohjaaja. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelusopimus ja hoito- ja palvelusuunnitelma. Sopimus ja suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Toteutumista seurataan palvelun aikana. Käytössä on valmiit sopimus- ja suunnitelmapohjat.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakas saa valita itse palvelunsa ja miten niitä toteutetaan. Palveluntarjoajalla on vaihtoehtoisuus. Palveluseteliasiakkaan kanssa käydään läpi mitä palvelua palvelusetelillä saa ja mikä jää asiakkaan itsensä maksettavaksi. Asiakkaan kotia kunnioitetaan ja jokaisella on oikeus yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti, suvaitsevaisesti ja ilman minkäänlaista syrjintää. Asiakkaan oma näkemys otetaan huomioon palvelun jokaisessa vaiheessa. Mahdolliset ristiriitatilanteet pyritään käymään läpi suullisesti hyvässä hengessä ennen asioiden kärjistymistä. Palveluntuottajan vaihtaminen on mahdollista heti, jos asiakas niin tahtoo.

Palautteen kerääminen

Palautetta saadaan sekä suullisesti palvelutilanteissa että kirjallisesti. Suullinen palaute kirjataan ylös. Palautteet kerätään asiakaspalautekansioon. Käytössä on myös vuosittaiset asiakaspalautelomakkeet, lomakkeiden teko kesken. Palautetta pyritään keräämään myös palvelusuhteen päätyttyä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute käsitellään heti, tarvittaessa asianosaisten kanssa. Toimintaa muutetaan tarvittaessa asiakkaan haluamaan suuntaan. Asiakaspalautejärjestelmää kehitetään jatkuvasti.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Jos näin ei ole asiakkaan mielestä tapahtunut, asiasta voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Tarvittaessa apua muistutuksen tekemiseen saa kunnan sosiaaliasiamieheltä.

Muistutuksen vastaanottaja

Porin Perusturvakeskus
PI 33
28601

Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot

Jari Mäkinen, Liisankatu 18 B, 1. krs, 28100 Pori

Puh. 02 630 1423
Gsm 044 707 9132
jari.makinen(@)satshp.fi

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

Muistutukseen johtava asia tutkitaan ja siitä tehdään kirjallinen selvitys muistutuksen vastaanottajalle ja toimenpiteisiin asian korjaamiseksi ryhdytään välittömästi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus käsitellään Perusturvakeskuksessa mahdollisuuksien mukaan kahden viikon sisällä sen vastaanottamisesta, mutta kuitenkin neljän viikon sisällä ja siihen vastataan asiakkaalle aina kirjallisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen. Asiakkaan omatoimisuutta tuetaan: annetaan asiakkaan tehdä itse sen minkä pystyy ja jaksaa tehdä, ei tehdä puolesta vaan yhdessä. Toisinaan ratkaisu taas on se, että tehdään enemmän puolesta, joka tukee asiakasta parhaiten. Palvelut määritellään ja toteutetaan asiakkaan mukaan, hänen tarpeisiinsa.

Hygieniäkäytännöt

Käsien suojaaminen: suojahanskat siivotessa/muissa tarvittavissa töissä, käsien riittävä pesu, hyvä käsihygienia, käsidesin käyttö tarvittaessa. Työvaatteiden käyttö. Asiakkaan omat siivousvälineet +niiden oikeanlainen huolto/ opastus tarvittaessa.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Toiminta tapahtuu yhteistyössä muiden palvelunantajien kanssa. Asiakkaan kanssa käydään läpi hänen palveluverkostonsa. Yhteistyötahojen palaverit mahdollisia/ muunlainen yhteydenpito. Asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Alihankintana tuotetut palvelut

Ei alihankintana tuotettuja palveluja.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden puutteita havaitessa, niistä ilmoitetaan asiakkaalle sekä tarvittaessa muille yhteistyötahoille. Lain mukaiset ilmoitusvelvollisuudet huomioidaan.

Henkilöstö

Henkilöstöön kuuluu ainoastaan yrittäjä Pinja Poussu. Koulutus on sosionomi AMK + siihen liittyvä lastentarhanopettajan kelpoisuus. Lasten kanssa työskentely edellyttää nuhteettoman, lain mukaisen rikosrekisteriotteen esittämistä. Rikosrekisteriote on esitetty valvovalle viranomaiselle. Lisäksi yrittäjällä on hygieniapassi sekä ensiapukortti.

Sijaisjärjestelyjä ei ole käytössä tällä hetkellä. Tarvittaessa ja toiminnan laajentuessa sijaiskäytännöt mietitään uusiksi. Mahdollisissa palvelujen tuottajan sairaustapauksissa pyritään asiakkaan kanssa sopimaan korvaava järjestely.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Tarkemmat rekrytointiperiaatteet mietitään tarvittaessa, jos toiminta laajenee siten, että sijaisia tai lisätyövoimaa tarvitaan toiminnassa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyskäytännöt työstetään ennen sijaisten hankkimista, ei tällä hetkellä ajankohtaista. Täydennyskoulutus on jatkuvasti ajankohtainen asia toiminnassa ja sen kehittämisessä. Yrittäjällä on halu kehittää itseään ammatillisesti.

Toimitilat

Toiminta on asiakkaiden kotona sekä heidän elinympäristössään.

Asiakastietojen käsittely

Asiakastiedot kerätään asiakasrekisteriin, joka säilytetään asianmukaisesti lukitussa kaapissa. Asiakastietoja ei käsitellä sähköisesti. Henkilötietolain mukainen rekisteriseloste on nähtävillä PerheHelpin kotisivulla www.perhehelppi.fi. Rekisteriseloste kulkee myös työssä mukana. Tietosuojaseloste tekeillä.

8.YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämistyö on jatkuvaa.

Yhteistyön käynnistäminen muiden yritysten, yhdistysten ja kaupungin kanssa, tällöin on helpompi auttaa asiakkaita löytämään lisää apua tarpeidensa mukaan.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Pori 1.2.2016

Allekirjoitus

Pinja Poussu

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainkäsittelyn_laatusuositus_fi.pdf

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmotus.pdf

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](#)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.