



## **SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

### **1.PALVELUJEN TUOTTAJA**

Kotipalvelu SiRi; avoin yhtiö Y-tunnus: 2639151-3  
Rutalahdentie 571, 17150 Urajärvi

Vastuuhenkilö:

Riitta Suominen, puh. 045-2348099  
Rutalahdentie 571, 17150 Urajärvi  
sähköposti: [kotipalvelusiri@gmail.com](mailto:kotipalvelusiri@gmail.com)

### **2.TARJOTTAVAT PALVELUT**

-Kotipalvelujen tukipalvelut; kylvetys, siivous, ulkoilu, asiointi, pyykkihuolto, ruoanlämmitys/laitto, lumityöt, pihatyöt, pienet kiinteistön huolto- ja remonttityöt, muistihoitajan palvelut.  
-Rintamaveteraanien kotiin vietävät avopalvelut palvelusetelillä (Lahti).  
-Palvelusetelillä toteutettavan kotihoidon/tukipalvelun/omaishoidon palvelujen tuottaminen sopimuskunnan avopalvelun asiakkaille (Heinola)

### **3. ILMOITUKSEN VARAINEN TOIMINTA**

Kuntien päätökset ilmoituksen vastaanottamisesta

**Heinola:** Dnro: 3806/00.04.02/2014. Pvm. 26.9.2014

**Lahti:** Dnro: D/2890/05.00.01.01/2014. Pvm. 17.10.2014 ja  
D/1151/02.08.00.01.01/2014. Pvm. 14.11.2014

**Peruspalvelukeskus Aava-liikelaitos:** Päätös §1/13/2014. Pvm.2.10.2014

**Peruspalvelukeskus Oiva:** Pvm. 28.10.2014

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

#### **Toiminta-ajatus:**

Asiakkaan kotona annettavaa palvelua, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja/tai kunnan tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Palvelusopimus tehdään aina yksilöllisesti jokaisen asiakkaan tarpeita vastaavaksi.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet:**

- Yksi tärkeimmistä arvoista on itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.
- Luottamuksellisen asiakassuhteen aikaan saaminen on myös yksi tärkeimmistä tavoitteista ja toiminnan edellytyksistä.
- Toiminta perustuu asiakkaan tarpeisiin ja se on lähtökohtana koko toiminnalle.
- Asiakkaan voimavarojen rajoissa, pyrkimys myös saada hänet aktivoitua mukaan arjen askareisiin kuin myös mahdollisuuksien mukaan kodin ulkopuoliseen harrastetoimintaan.
- Noudatamme myös ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.

## **5. RISKINHALLINTA**

### **Riskien tunnistaminen:**

- Ennen asiakaskäyntien aloittamista tehdään kartoituskäynti asiakkaan kotiin, jossa arvioidaan sekä palveluntarve että myös huomioidaan mahdolliset riskitekijät niin asiakkaan kuin työntekijänkin kannalta.
- Mahdolliset riskitekijät kirjataan ja kerrotaan niistä asiakkaalle. Jos riskit on korjattavissa esim. apuvälineillä, niin yhteys apuvälinelainaamoon.
- Jos riskitekijä aiheutuu asiakkaan sairaudesta tms. se on huomioitava toimintatavoissa.
- Tarvittavat suojavälineet yritys hankkii itse. (esiliinat, hanskat yms.)
- Jos havaitaan tarvetta kodinmuutostyölle, otetaan yhteys kyseiseen kuntaan/kaupunkiin.
- Jos tarvetta riskitekijöistä on myös hyvä informoida omaisia, mikäli se on mahdollista.
- Riskien havainnointia tulee tehdä jatkuvasti, sillä tilanteet voivat muuttua lyhyessäkin ajassa. Asiakkaan terveydellinen tilanne voi muuttua yllättäenkin, jolloin on tarvetta arvioida apuvälineet, kodinmuutostyöt yms. uudelleen.
- Kaikista havaituista riskitekijöistä on syytä ensimmäisenä keskustella asiakkaan kanssa ja yhdessä pohtia mikä olisi järkevin tapa ratkaista tilanne.
- Mikäli riskitekijä liittyy paloturvallisuuteen tai puutteellisiin sähköasennuksiin, eikä keskusteluista huolimatta puutteet korjaannu on syytä ottaa yhteys kunnan/kaupungin palo- ja pelastusviranomaiseen.

- Jos kuitenkin vahinko tapahtuu tulee tilanteesta riippuen avustaa asiakasta tarvittaessa asianmukaiseen hoitoon ja avustaa korjaamaan mahdollinen riskitekijä. Mikäli vahinko tapahtuu työntekijälle, selvitetään syyt tapahtumaan ja toimitaan kuten tilanne vaatii. Tarvittaessa ensiapu ja jatkohoitoon järjestäminen. Mikäli löytyy selkeä syy/puute vahingon tapahtumiseen, niin tehdään tarvittavat toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi.

## **6. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Omaevalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa Riitta Suominen, yrittäjä. Rutalahdentie 571, 17150 Urajärvi. Puh. 045-234 8099, [kotipalvelusiri@gmail.com](mailto:kotipalvelusiri@gmail.com)

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

Omaevalvontasuunnitelma on lähetetty kaikille kunnille joiden alueella yritys toimii sekä PalveluSantralle, jonka sivustolla [www.palvelusantra.fi](http://www.palvelusantra.fi) se on nähtävillä.

## **7. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi:**

-Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisen omaisen/läheisen kanssa. Lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

-Kaikille asiakkaille tehdään kartoituskäynnin yhteydessä palvelusopimus, johon kirjataan kaikki tiedot käyntien sisällöstä sekä henkilötiedot ja mahdollinen tieto omaisesta/läheisestä.

-Sopimus tehdään aina kirjallisesti ja kahtena kappaleena. Kopio sopimuksesta jää asiakkaalle ja alkuperäinen versio yrityksen haltuun. Sopimukset säilytetään lukitussa paikassa.

-Jos käyntien sisällöt muuttuvat, niin palvelusopimusta päivitetään ja allekirjoitetaan uudelleen.

-Myös hinta ja laskutustiedot käyvät ilmi palvelusopimuksesta. Sopimukseen kirjataan myös sopimuksen irtisanomisaika(2vko) sekä käynnin peruuttamisesta on sovittu ilmoitettavaksi 2 vuorokautta ennen käyntiä; mikäli mahdollista.

-Mikäli asiakas antaa avaimen, se kirjataan palvelusopimukseen ja kun avain palautetaan asiakkaalle, kirjataan se myös palvelusopimukseen. Avainta ei luovuteta ulkopuolisille ja säilytetään lukitussa paikassa. Sopimuslomakkeena käytetään PalveluSantran palvelusopimuskaavaketta.

-Jos mahdollista/tarpeellista, niin omainen/läheinen otetaan mukaan sopimuksen tekoon. Näin kaikille on selvää mistä on sovittu. Sopimuksen sisältö pääsääntöisesti määräytyy asiakkaan tarpeesta lähtien.

-Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään, mikäli asiakaskäynnit ovat säännöllisiä.

Hoito- ja palvelusuunnitelman pohjana käytetään PalveluSantran kaavakepohjaa.

Suunnitelmaa päivitetään jos/kun asiakkaan tilanne muuttuu.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat säilytetään asiakkaan kotona ”hoitokansiossa”.

### **Asiakkaan kohtelu:**

-Yrityksen arvoissa jo mainittu, että yksi tärkeimmistä asioista on itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

-Palvelu perustuu ensisijaisesti asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin.

-Työkohteena useimmiten asiakkaan koti, jolloin yksilöllisten tapojen ja tottumusten kunnioittaminen on ehdottoman tärkeää.

-Jokaisella on oikeus itsemääräämisoikeuteen eikä siitä oikeudesta tingitä.

-Yritys ei käytä minkäänlaisia pakotteita tai rajoitteita.

-Asiakkaan tahdon vastaista toimintaa ei harjoiteta.

-Jos asiakas kokee tulleensa epäasiallisesti tai loukkaavasti kohdelluksi, hänen kanssaan keskustellaan asiasta ja yhteisvoimin pyritään saamaan

asia korjatuksi. Tarvittaessa keskustelussa voi olla mukana myös omainen/läheinen.

Mikäli asia ei korjaannu näin, on asiakkaalla oikeus ottaa yhteyttä PalveluSantraan tai kotikunnan toimintaa valvovaan viranomaiseen.

### **Asiakkaan osallisuus:**

-Tehdään jatkuvaa tyytyväisyys seuranta ja sen pohjalta tarvittaessa muutetaan palvelun sisältöä tai toimintatapoja.

-Pyritään saamaan aitoa palautetta asiakkaalta ja omaisilta. Vain palautteen kautta toiminta voi kehittyä.

-Luottamuksellisen suhteen aikaan saaminen asiakkaan kanssa on edellytys sille, että saadaan aitoa palautetta jonka pohjalta on helppo toimia ja asiakas saa sellaista palvelua josta hän eniten hyötyy. On myös tärkeää, ettei palvelutilanteesta synny rasitetta tai jännitettä, vaan aidosti palvelusta on apua asiakkaalle. Palvelutilanteen tulisi olla sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle miellyttävä kokemus.

### **Palautteen kerääminen:**

-Pääsääntöisesti asiakaspalaute ”poimitaan” osana arjen toimintaa. Jos ilmenee halukkuutta/tarvetta, asiakastyytyväisyyttä voidaan myös selvittää kirjallisella kyselyllä.

-Yritys on ollut mukana projektissa, jossa on kehitetty tietokoneohjelmaa jolla kerätään asiakaspalautetta ja asiakkaan antama arvosana pystytään lähettämään suoraan kaupungille(Lahti), joka valvoo toimintaa.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä:**

-Kaikki palaute on ensiarvoisen tärkeää ja se tulee käsitellä aina asiakkaan kanssa.

-Jotta palvelu kykenee vastaamaan asiakkaan tarpeeseen, tulee kuunnella palautetta ja kehittää toimintaa sen mukaan.

### **Asiakkaan oikeusturva:**

-Jos asiakkaalla on palvelusta huomauttamista tai hän on tyytymätön saamaansa kohteluun, tulee hänen ensin ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja antaa palveluntuottajalle tilaisuus korjata asia. Lisäksi hän voi ottaa yhteyttä myös **palvelunvälistyskeskukseen PalveluSantraan,**

**Vapaudenkatu 23B, 15140 Lahti, puh: (03) 818 5555.**

-Asiakas voi ottaa yhteyttä myös kuluttajaneuvontaan.

-Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus tointayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen/palvelusetelillä tuotettuun palveluun, asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon vastuuhenkilölle tai kantelun toimintaa valvoville viranomaisille esim. sosiaali- ja/tai perusturvalautakunnalle tai aluehallintovirastoon. (Valviran ohje 8:2010).

**Muistutuksen vastaanottaja:**

Riitta Suominen/Kotipalvelu SiRi  
Rutalahdentie 571, 17150 Urajärvi  
puh: 045 234 8099  
[kotipalvelusiri@gmail.com](mailto:kotipalvelusiri@gmail.com)

**Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot:**

Peruspalvelukeskus Aavan kunnat sekä  
Peruspalvelukeskus Oivan kunnat:  
Sosiaalialan osaamiskeskus Verso  
Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo  
Sosiaaliamies Ritva Liukonen  
puhelinaika ma-to klo 13-15 ja pe klo 9-11  
puh: 044 729 7987  
[ritva.liukonen@phsotey.fi](mailto:ritva.liukonen@phsotey.fi)

Lahti, Heinola:

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso  
Ahvenistonkatu 2, 3.krs.  
Sosiaaliamies Tiina Lindqvist  
puhelinaika ma-to klo 13-15 ja pe klo 9-11  
puh: 044 729 7989  
[tiina.lindqvist@phsotey.fi](mailto:tiina.lindqvist@phsotey.fi)

**Kuluttajaneuvoja:**

ma-pe klo 9-15  
puh: 029 553 6901

-Yrityksen toimintaa koskevat muistutukset yms. käsitellään ja jos epäkohtia havaitaan, toimintaa muutetaan välittömästi tai niin pian kuin mahdollista. Riippuen asian kiireellisyydestä.

## **8. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta:**

-Rohkaistaan/kannustetaan/autetaan asiakasta osallistumaan, tekemään itse, seuraamaan tai osallistumaan keskustelemalla arjen askareisiin.

### **Ravitsemus:**

-Mikäli havaitaan korjattavaa asiakkaan ravitsemuksessa tai nesteen saannissa, asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa ja pyritään ohjeistamaan oikeisiin valintoihin. Esim. ateriapalvelu.

-Myös omaisten kanssa asiasta keskustelu tärkeää.

-Asiakas lopulta itse päättää asiasta, mutta ohjeistus ja tilanteen seuranta on palveluntuottajan tehtävä.

-Mikäli esim. nesteen saanti selkeästi vähäistä ja siitä aiheutuu terveydelle vaaraa, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa yhteys omaan terveystieteeseen.

### **Hygieniäkäytännöt:**

-Työntekijät käyttävät kertakäyttökäsineitä hoitotilanteissa, käsitellessään elintarvikkeita tai siivotessa.

Näin suojataan sekä asiakasta että työntekijää.

-Käsidesin käyttö myös suositeltavaa erityisesti epidemia aikoina ja asiakkaalta toiselle mennessä.

-Siivousvälineet puhdistetaan ja pestään 60 asteisella pesuohjelmalla.

-Pyritään käyttämään asiakkaan omia siivousvälineitä, jos vain mahdollista.

-Hygieniapassi edellytetään työntekijältä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito:**

-Mikäli tarvetta ilmenee, asiakas ohjataan terveystieteiden piiriin.

-Tarvittaessa avustetaan ajanvarauksessa.

-Akuuteissa tilanteissa soitto 112.

-Jos omainen/läheinen on tiedossa ja asiakas niin haluaa, ilmoitetaan tilanteesta heille.

- Kotipalvelu SiRi ei itse tuota kotisairaanhoidoa eikä terveystalvveluja.
- Asiakaskäynneillä kuitenkin seurataan asiakkaan yleistä hyvinvointia ja terveydentilaa. Mikäli tarvetta ilmenee toimitaan tilanteen vaatimalla tavalla. (kuten edellä mainittu)

## **9. ASIAKASTURVALLISUUS**

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

- Kotikäynneillä kiinnitetään huomiota mahdollisiin riskitekijöihin joko asiakkaan kannalta tai työntekijän kannalta.
- Jos tilanne ei ole korjattavissa asiakkaan, omaisen tai työntekijän toimin, otetaan yhteys viranomaiseen.
- Palveluntuottaja ottaa käyttöön asumisturvallisuuden tarkistuslomakkeen, jonka pohjalta tarvittavat toimenpiteet ja ilmoitukset.

### **Henkilöstö:**

- Tällä hetkellä yrityksessä toimii vain yksi työntekijä/yrittäjä.
- Koulutuksena on kodinhoitaja, muistihoitaja.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet:**

- Yrityksellä ei ole tarkoitus palkata lisätyövoimaa.
- Sairaustapauksessa, yritys ottaa yhteyttä PalveluSantraan, ja sieltä kautta pyritään löytämään pätevä ja luotettava sijaistaja.

### **Toimitilat:**

- Toimitaan asiakkaan kodissa.
- Toimisto yms. asiat hoidetaan yrittäjän kotona.
- Siivousvälineet säilytetään ja huolletaan yrittäjän kotona.

### **Teknologiset ratkaisut:**

- Säännöllisin väliajoin tarkistetaan yrityksen toimesta käytössä olevien laitteiden toiminta.
- Palovaroittimet, turvapuhelin – toiminnan tarkistus 1xkk.
- Mikäli havaitaan toimintahäiriöitä yhteistyössä asiakkaan/omaisten kanssa korjataan puute.



- Mikäli esim. palovaroitin puuttuu, kehoitetaan asiakasta/omaista hankkimaan se mahdollisimman pian.
  - Mikäli ilmenee asiakkaan kunnosta johtuen tarve esim. turvapuhelimeen, avustetaan sen hankkimisessa.
  - Laitteiden tarkistus kirjataan asiakaskansioon.
  - Jos tarvetta apuvälinehankintoihin, tarvittaessa otetaan yhteys asiakkaan puolesta apuvälinelainaamoon. Sovitaan kotikäynti/arviointikäynti.
  - Mikäli kyse jo olemassa olevan apuvälineen huollosta/korjauksesta, otetaan yhteys apuvälinelainaamoon.
- Jos asiakkaalla käytössä esim. verensokerimittari tms. tulee sen toiminta varmistaa ko. kunnan/kaupungin hoitotarvikejakelun kautta.  
Tämä tehdään asiakkaan puolesta, mikäli asiakas ei itse pysty asiaa hoitamaan.

### **Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

- Yrityksellä ei ole käytössä sähköistä asiakastietojärjestelmää.
  - Kaikki asiakastiedot ovat paperiversiona ja ne säilytetään palveluntuottajan toimesta lukitussa tilassa.
- Tietoja asiakkaasta luovutetaan kolmannelle osapuolelle vain asiakkaan luvalla ja yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Tietosuojasta vastaa:

Riitta Suominen, yrittäjä

Rutalahdentie 571, 17150 Urajärvi

puh. 045 234 8099

[kotipalvelusiri@gmail.com](mailto:kotipalvelusiri@gmail.com)

Rekisteriseloste ja toimintasuunnitelma on toimitettu jo aiemmin toiminta-alueen kunnille sekä PalveluSantralle.

**OMAVALVONTASUUNNITELMAA PÄIVITETÄÄN  
TARVITTAESSA TAI VÄHINTÄÄN ½ VUODEN VÄLEIN.**

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Asikkala 10.4.2015

Riitta Suominen