

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan virallinen nimi KSA Kodinsiivousapu		Palvelun tuottajan Y-tunnus 2393717-0
Toimintayksikön nimi		
Toimintayksikön postiosoite Pesärinteenkatu 14		
Postinumero 15230	Postitoimipaikka Lahti	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Sirpa Kaikkonen		Puhelin 040 5510974
Postiosoite Pesärinteenkatu 14		
Postinumero 15230	Postitoimipaikka Lahti	
Kaikkonen.sirpa@gmail.com		
Tarjottavat palvelut (sosiaalihuoltona tarjottavat palvelut, hinnasto liitteenä) Kotisiivousta ja erilaisia kodin aputoita (vaatehuolto, ruoanlaitto, kaupassakäynti, ulkoilutusapu) Palvelujen hinnat: Kaikki palvelut 31 e /tunti, sisältäen arvonlisäveron tai 26 e /tunti ilman arvonlisäveroa.		
Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan läkkäät, lapsiperheet, vammaiset ja kuntoutuksessa olevat		
Sijaintikunta / toimialue Lahti / Orimattila, Vääksy, Heinola ja Nastola		
Sijaintikunnan yhteystiedot Pesärinteenkatu 14, 15230 Lahti		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta 27.10.2011 Kts. Frillinen liite		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta 4.11.2011
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Voimassa vuoden kerrallaan, uusitaan vuosittain		
Ennakkoperintärekisteröinnin voimassaolo / pvm saakka 1.5.2011 alkaen, toistaiseksi voimassa oleva		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

ja näiden sisällön tarkistaminen / päivittäminen

Toiminta-ajatus

Yrityksen tavoitteena on tarjota erilaisille asiakasryhmille hyvää siivous- ja erilaisia kodin aputoita. Tarkoituksena on saada palvelu vastaamaan asiakkaan tarpeita ja tähän pyritään kuuntelemalla tarkasti ja sen jälkeen kartoitetaan palvelu sen mukaiseksi. Asiakkaalla mahdollisuus muokata tilaamaansa palvelukokonaisuutta sen mukaisesti, mitä hän kulloinkin tarvitsee. Tavoitteena helpottaa ihmisten arjen sujumista, ja varsinkin iäkkäiden tapauksessa palveluilla pyritään tukemaan sitä mahdollisuutta, että ikäihminen voisi asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tämä hyödyttää sekä ikästä itseään, että koko yhteiskuntaa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminnan johtavina arvoina nousevat ehdoton rehellisyys, huolellisuus ja luottamuksellisuus. Tärkeää myös asiakkaan kunnioittaminen, mikä ilmenee esim. että asiakkaalla mahdollisuus osallistua tehtävään työhön, tietenkin omien voimavarojen ja jaksamisen mukaisesti.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaavalvonnasta vastuuhenkilön /-henkilöiden yhteystiedot ja tehtävät

Sirpa Kaikkonen, Pesärinteentkatu 14, 15230 Lahti p.040 5510974. Vastaa itse kaikesta yritykseen liittyvästä toiminnasta mukaan lukien myös omaavalvonnasta toteuttaminen

Omaavalvonnasta suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Miten omaavolventa toteutetaan yksikössä? (Henkilöstön osallistuminen omaavolventaan, suunnittelu, perehdytys, toteutus)

Omaavolventa toteutetaan lain asettamien ehtojen mukaisesti, ottaen myös huomioon kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet. Henkilöstön perehdyttäminen omaavolvonnan toteutukseen ei tarpeen, koska yrityksessä ei ole palkattua henkilöstöä.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Miten asiakaspalautetta hankitaan?

Palautteen antaminen tapahtuu pitkälti palvelutilanteessa, koska asiakas useimmiten kotona työn suorittamisen aikana. Myös omaisten antamaa palautetta arvostetaan ja otetaan mielellään vastaan, jotta nähdään paremmin, missä voisi parantaa. Tavoitteena ottaa myös käyttöön ”palautevihkot” joihin sekä asiakkaat että heidän omaisensa voivat kommentoida. Ajoittain myös keskustellaan omaisten kanssa siitä, miten asiakas ja hänen tarpeensa on otettu huomioon

Miten asiakas ja omaiset voivat antaa palautetta?

Pitkälti samoja ajatuksia, kuin edellisessä kohdassa. Tavoitteena on olla avoin ja kuunnella asiakasta, jotta voitaisiin nähdä aina se missä häntä voidaan parhaiten auttaa ja tukea

Miten asiakaspalautteiden kautta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan (ja asiakaspalauttejärjestelmän) kehittämiseksi?

Palaute huomioidaan ja siihen reagoidaan. Toimintatapoja muutetaan, jos havaitaan, että niissä on korjaamisen varaa. Palautteen tavoitteena on saada tietoa, miten asiakasta voidaan palvella paremmin ja pitää hänet tyytyväisenä. Huomioon otettava tietysti, että palveluntuottajalla ei ole riittävää pätevyyttä sairaanhoidon ja lääkitsemisen saralla, joten jos palautteet tai toiveet liittyvät näihin osa-alueisiin, niin niitä ei ole mahdollista ottaa huomioon

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Mitkä ovat toiminnan kriittiset työvaiheet, riskit ja vaaratilanteet?

Asiakkaat lähinnä ikäihmisiä, joten huomioitava työssä ettei henkilö esim. kompastu imuriin tai sen johtoon. Lattian liukkaus myös riski. Ruoanlaitossa mahdolliset allergiat voivat aiheuttaa ongelmia. Epidemia-aikoina riskinä on sairauksien kulkeutuminen kodista toiseen. Myöskin siirryttäessä kohteesta toiseen mahdollisena riskinä ajoneuvon rikkoutuminen. Palveluntuottajan tai asiakkaan sairastuminen odottamatta myös huomioitava. Asiakkaan omaisuuden rikkoutuminen myös mahdollista, ja siksi huomioitava.

Miten ennakoidaan ja ennaltaehkäistään vaaratilanteet ja vahingot?

Kompastuminen ehkäistävissä huolellisuudella, ei tavaroita ympäri huoneistoa. Liukastumisen estämiseksi käytetään nihkeää pyyhintää. Allergiat tiedostettava hyvin ja myöskin huolellisuus ruoanvalmistuksessa tärkeää. Epidemia-aikoina samoin kuin muulloinkin hyvä käsihygienia tarpeen. Myös tärkeää huolehtia siivousvälineiden puhtaudesta. Sairaustapauksissa pyritään järjestämään uusi aika tai hankitaan toinen tekijä Palvelu Santran kautta. Yrittäjällä vastuuvakuutus omaisuusvahinkojen varalta.

Miten toimitaan, jos epäkohtia havaitaan tai vahinkoja tai vaaratilanteita tapahtuu? (Asiakkaalle/omaiselle ilmoittaminen ja heille annettava tuki, selvittely, asian kirjaaminen ja tiedottaminen ja tarvittaessa viranomaisille ilmoittaminen)

Jos lisäkohtia havaitaan, ne kirjataan viipymättä omavalvontasuunnitelmaan, samoin toiminnan mahdollisesta laajentumisesta tehdään kirjaukset. Mahdollisen vahingon sattua yhteys omaisiin ja tilanteen läpikäynti heidän kanssaan. Yhteydenotto myös vakuutusyhtiöön, jos tarpeen. Vahinkotapauksen kirjaaminen ja arkistointi myös tarpeen toiminnan kehittämisen kannalta.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisu 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

6. HENKILÖSTÖ

Määrä, rakenne ja sijaisten käytön suunnitelma

Henkilöstön määrä, mitoitus ja rakenne (rakenne kuvataan koulutuksen ja tehtävien mukaan)

Henkilöstö käsittää tällä hetkellä vain yrittäjän itse. Lisätyövoima ei tarpeen. Yrittäjän sairastapauksissa pyritään asiakkaan kanssa sopimaan uusi aika tai hankitaan sijaistekijä esim. Palvelu Santran kautta.

Mitkä ovat henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja sijaisten hankintamenettelyt?

<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)</p>
<p>Miten ylläpidetään ja kehitetään henkilökunnan ammattitaitoa ja osaamista?(esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, työhyvinvoinnin ylläpitäminen, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) Ammattitaitoa ylläpidetään esim. Palvelu Santran tarjoamilla koulutustapahtumilla ja olemalla perillä oman alan muutoksista esim. työmenetelmien ja välineiden suhteen. Yrittäjän omaa jaksamista ylläpidetään sopivalla liikunnalla ja kiinnostavilla harrastuksilla.</p>

7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms. Jos toimitaan asiakkaan kotona, voidaan seuraavat viisi kohtaa poistaa.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta</p>
<p>Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä</p>
<p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteutumismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)</p>

<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p>

8. ASIAKASTURVALLISUUS

<p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot</p>
<p>Miten asiakkaan turvallisuus huomioidaan asiakastyössä ja miten menetellään jos puutteita havaitaan?</p>
<p>Mitä valvontalaitteita yksikössä on käytössä ja miten niiden toimivuus varmistetaan?</p>
<p>Miten asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuus varmistetaan? (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.) Tällä hetkellä asiakaskunta sen verran hyväkuntoista, ettei turvarannekkeita ole käytössä kenelläkään. Tilanteen muuttuessa, huomioidaan se myös omavalvontaa toteutettaessa. Tarpeen huomioida palovaroittimien toimivuus sekä niiden olemassaolo tällä hetkellä.</p>

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Työvälineistöä uusitaan tarpeen mukaan, jotta työskentely olisi turvallista sekä tekijälle itselleen että myös asiakkaalle.

Myös työjalkineiden turvallisuus tärkeää. Tärkeää ottaa myös huomioon, että käytettävät työmenetelmät ovat mahdollisimman turvallisia ja ajantasaisia.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä

Asiakassopimusten teko lähtee siitä, että yhdessä arvioidaan asiakkaan sen hetkinen palveluntarve, onko kyse siis pelkästä siivouksesta vai halutaanko tehtäväksi muutakin esim. asiakkaan huonon terveydentilan vuoksi. Sopimukset laaditaan aina kirjallisesti, kahtena kappaleena ja pyritään siihen, että ne ovat myös muokattavissa asiakkaan tarpeiden mukaisiksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon samoja asioita, kuin myös asiakkaan sen hetkinen terveydentila, joka määrittelee pitkälti sen minkälaista apua hän tarvitsee. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään vuosittain, jotta pysytään ajan tasalla hoidon ja palvelun toteuttamisen suhteen, ja jotta se vastaisi sen hetkisiä tarpeita parhaiten.

Miten asiakkaan tarpeet / toiveet otetaan huomioon hoito- ja/tai palvelusuunnitelmaan tai palvelusopimusta tehdessä?

Sopimusta tehdessä asiakkaan tarpeet ja toiveet keskeisellä sijalla. Asiasta keskustellaan huolellisesti ja pyritään kartoittamaan ja tarvittaessa annetaan suuntaa-antavia ehdotuksia siitä, millaista palvelukokonaisuutta tarvitaan. Huolellisesti käydään läpi, mitä ollaan sovittu ja sen jälkeen ne kirjataan palvelusopimukseen sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Sopimus on tehty joustavaksi siten, että asiakkaan toivomukset voidaan huomioida esim. siten että toisella kertaa siivotaan vaikka joku erillinen kaappi ja vastaavasti jätetään joku muu paikka silloin vähemmälle huomiolle. Tämä on käytössä vain asiakkaan sitä erityisesti toivoessa. Pääsääntöisesti noudatetaan normaalia viikkosiivouskäytäntöä, mikä sisältää mattojen ulosviennin, lattioiden pesun, pölyjen pyyhinnän, keittiön siistimisen sekä wc-tilojen pesun. Ikkunoiden pesut esim. sovitaan aina erikseen.

Miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua palveluun / yksikköön etukäteen?

Palveluun etukäteen tutustuminen on mahdollista siten, että ensimmäisellä siivouskerralla ei välttämättä tehdä mitään sitovia sopimuksia, vaan annetaan asiakkaalle mahdollisuus nähdä ensin, onko palvelun laatu sellaista, kuin asiakas oli toivonut. Näin toimimalla mahdollistetaan se, että asiakkaalla on mahdollisuus perua tilaamansa palvelu helposti ja vaivattomasti.

Miten asiakkaalle ilmoitetaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista?

Palvelusopimuksia tehdään aina kaksi kappaletta, joista toinen jää asiakkaalle, jolloin hänen on aina tarvittaessa mahdollisuus palata siihen, mistä ollaan sovittu. Samoin palvelun hinta löytyy myös palvelusopimuksesta. Sopimusmuutoksista keskustellaan aina erikseen ja myös lähiomaiset huomioiden, koska usein he ovat se, joka palvelun lopulta maksaa. Muutokset kirjataan erilliselle paperille, joka sitten allekirjoitetaan ja päivätään

Miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Miten menetellään, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Epäasiallista kohtelua pyritään tietysti estämään kaikin mahdollisin keinoin. Jos asiakas esim. väärinymmärryksen vuoksi kokee itseään loukatun, niin pyritään se hyvittämään esim. anteeksipyyntöillä ja tarvittaessa voidaan myös antaa hyvitystä laskusta.

<p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)</p>
<p>Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään Palvelun tarjoaminen tapahtuu asiakkaan omassa kodissa, joten palveluntuottajalla ei oikeutta pakotteiden käyttöön. On tilanteita, joissa on mahdollisuus vaikuttaa esim. jos asunnosta puuttuu palovaroin tai se on viallinen. Tällöin ilmoitus palotarkastajalle tai isännöitsijälle. Kirjataan ilmoituspäivä ylös. Myös paristojen vaihto hyvä suorittaa, jos mahdollista.</p>
<p>Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)</p> <p>Normaalisti asiakkaalla ja yrittäjällä on kuukauden irtisanomisaika, joka tosin ei ole voimassa silloin jos asiakas siirtyy pysyvästi sairaalahoitoon tai kuolee. Näissä tapauksissa sopimus katkeaa pikimmiten.</p>

<p>Jos asiakkaalla on palvelusta huomauttamista tai hän on tyytymätön saamaansa kohteluun, tulee hänen ensin ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja antaa palveluntuottajalle tilaisuus korjata asia. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta myös palvelunvälityskeskus PalveluSantraan, Hämeenkatu 26 A, 15140 Lahti, puh. (03) 818 5555.</p> <p>Asiakas voi ottaa yhteyttä myös kuluttajaneuvontaan.</p> <p>Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön 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).</p>	
<p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle palaute osoitetaan KSA kodin siivousapu, Sirpa Kaikkonen p. 040 5510974</p>	
<p>Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta</p> <p>Kuluttajansuojaneuvoja, puh. 071 873 1901 ma-pe klo 9-15</p>	
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot Heinola, 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</p>	<p>Lahti: Sosiaalialan osaamiskeskus Verso Ahvenistonkatu 2, 3. krs, Sosiaaliamies Aija Riitta Saastamoinen - puhelinaika ma-to 13-15 ja pe klo 9-11 puh. 044 729 7989 aija-riitta.saastamoinen@phsotey.fi</p>

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien palautteiden ja muistutusten käsittelystä
Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa (kun kyseessä on kunnan palvelupäätöksellä tehtävästä palvelusta)
Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät kehittämistoimet Asiakasta informoidaan, minne hän voi palautetta antaa. Ensisijaisesti toivottavaa on, että palaute tulisi suoraan palveluntuottajalle, jotta siihen voidaan myös nopeasti reagoida. Muut palautteenanto mahdollisuudet on kerrottu edellisellä sivulla.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: http://www.valvira.fi/
Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysisistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta. Asiakkaan hyvinvointia pyritään tukemaan esim. keskustelemalla heidän kanssaan, jolloin he saavat kertoa kuulumisiaan. Huomioidaan myös asiakkaan mahdollisuus osallistua siivousohjelmaan, jos hän on siihen kykenevä ja halukas. Pyritään seuraamaan asiakkaan yleistä jaksamista ja jos havaitaan merkkejä esim. sairauden pahenemisesta, otetaan yhteys omaisiin.
Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.) Valtion ravitsemusneuvottelukunta: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/ Yleisesti ottaen palveluntuottajan päätyönä ei ole asiakkaan ravitsemuksen toteuttaminen, mutta tietenkin ollaan kiinnostuneita siitä, syökö hän riittävästi ja onko hänellä jaksamista laittaa ruokaa. Jos havaitaan selviä puutteita, voidaan kannustaa asiakasta ottamaan selvää oman kunnan järjestämästä ruokapalveluavusta ja/ tai pyydetään omaisia tekemään se.
Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot
Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemiseksi laaditusta toimintaohjeista ja seurantakäytännöistä

Hygieniakäytännöt: Epidemia-ajat huomioidaan muistamalla pestä kädet, kun siirrytään kohteesta toiseen. Myöskin siivousvälineiden puhtaus aina tärkeää, käytännössä toteutuu, että aina uuteen paikkaan siirryttäessä otetaan myös puhtaat siivousliinat käyttöön. Kohteessa huomioidaan, että esim. ei käytetä samoja liinoja pölyjen pyyhintään ja wc-tilojen siivoamiseen. Huolehditaan myös imurin puhtaudesta pesemällä suodattimet riittävän usein ja vaihtamalla ne uusiin tarvittaessa.

Siivousta, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytännöt

Siivousliinojen peseminen riittävän kuumassa ehkäisee bakteerien kulkeutumista eteenpäin. Myös tärkeää vaihtaa siivousvälineitä riittävän usein, että ne olisivat aina asianmukaiset ja siistit. Asiakkaan huomioonottaminen tärkeää esim. siinä ettemme mene hänen kotiinsa paljain jaloin tai muuten asiattomassa vaatetuksessa.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä

Asiakastyötä voidaan parantaa kuuntelemalla asiakasta ja hänen tarpeitaan ja pyritään vastaamaan hänen toiveisiinsa. Oman työn kehittämistä ylläpidetään esim. palvelu santran koulutustilaisuuksilla ja pysymällä alalla tapahtuvien muutosten tahdissa.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Miten menetellään sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi (kiireettömät / kiireelliset tapaukset)

Tilanteen arvioiminen tärkeää aluksi. Jos selvästi havaitaan, että kyse on kiireellisestä hoidosta, soitetaan hätänumeroon. Jos taas ei kiireinen, otetaan yhteys omaisiin, jotta he voivat tilanteen mukaan päättää, mitä tehdä. Asiakkaalla sekä palveluntuottajalla on hyvä olla omaisten tiedot helposti ja nopeasti saatavana.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittäisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Potilasasiamiehen yhteystiedot Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti - tavattavissa ma-ke klo 9-15 puh. (03) 819 2504, potilasasiamies@phsotey.fi	Lahden kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto Potilasasiamies PL 116, 15101 Lahti - puhelinaika ke, to klo 13-16 - vastaanotto ajanvarauksella puh. (03) 818 3288, 050 398 7252
Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma	

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta (myös henkilöstön perehdyttäminen tietosuojaja-asioihin ja henkilökunnan osaamisen varmistaminen) Asiakastietojen kirjaaminen tapahtuu jo palvelusopimusta tehdessä, myöskin niitä käytetään hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Kirjalliset asiakastiedot säilytetään erillisessä kansiossa, lukitussa laatikostossa ja sähköiseen muotoon tallennetut tiedot puolestaan erillisten salasanojen suojaamissa tiedostoissa. Ainoastaan yrittäjällä itsellään on pääsy näihin tietoihin.
Tietosuojavastaavan yhteystiedot Sirpa Kaikkonen p. 040 5510974
Rekisteriseloste (liite)
Miten asiakirjojen arkistointi on toteutettu? (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)? Asiakirjat arkistoidaan ja säilytetään asiakassuhteen keston mukaisesti. Tiedot poistetaan asiakassuhteen päättymisen jälkeen. Kuntaan ilmoittaminen ei tarpeen, koska palveluntuottajalla ei ole tällä hetkellä kunnan kanssa tehtyjä asiakassopimuksia.
Miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa? Asiakasta koskevia tietoja luovutetaan ainoastaan heidän lähiomaisilleen, muita toimitsijoita ei ole.
Asiakastietojen käsittelyn kehittämistoimet On pysyttävä ajan tasalla mm tekniikan kehityksen suhteen, jotta voisi omaksua nopeasti markkinoille tulevat uudet laitteet, jotka voivat nopeuttaa ja parantaa asiakastietojen käsittelyä. Myöskin oltava selvillä, jos kyseisten asioiden suhteen tulee lakimuutoksia, jotka on tarpeen huomioida. Aina tärkeää pyrkiä siihen, että asiakas kokee, että häntä koskevat tiedot ovat hyvin suojattu ulkopuolisilta. Tämä on tärkeä edellytys myös toiminnan jatkumiselle.

Asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviä ohjeita:

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Miten yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua ?

Luettelo alihankkijoista

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Miten yksikön yksikön omavalvonnan toteutumista seurataan ja omavalvontasuunnitelmaan päivitetään?

Omavalvonnan toteutumisessa hyvä mittari on saatu asiakaspalaute, koska silloin voidaan nopeasti havaita, missä on parannettavaa. Myös palveluntuottajan tarpeen palauttaa ajoittain mieleen, millaisia tavoitteita toiminnalle on asetettu ja kuinka niissä on onnistuttu. Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään palvelun laadun pitämiseksi korkeana.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys Lahti 12.3.2015	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja) Nimenselvennys Sirpa Kaikkonen
---	---