



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: <b>Siivouspalvelu Rentukka</b>	Kunnan nimi: <b>Hollola</b>
Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>2334985-4</b>	
Toimintayksikön nimi <b>Siivouspalvelu Rentukka</b>	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen <b>Hollola, Aleksintie 2 C, 15880 Hollola</b>	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <b>Koti- ja yrityssiivoukset Kotipalvelun tukipalvelut</b>	
Toimintayksikön katuosoite <b>Aleksintie 2 C</b>	
Postinumero <b>15880</b>	Postitoimipaikka <b>Hollola</b>
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin <b>045-6386823</b>
Sähköposti <b>reearuoppa@gmail.com</b>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty - <b>kotipalvelun tukipalvelut (siivous, ruuanlaitto, vaatehuolto, asiointit, saatot, ulkoilu, ateriapalvelut, piha- ja lumityöt jne.</b>	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Hollolan kunta <b>22.8.2014</b> Lahden kaupunki <b>9.9.2014</b>	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta

### TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus
<b>Tuottaa laadukkaita siivous- ja asiointipalveluita sekä kotitalouksille että yrityksille.</b>
Arvot ja toimintaperiaatteet
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Asiakslähtöisyys, yksilölliset tarpeet huomioon ottaen</b></li><li>• <b>Panostaminen asiakaspalveluun</b></li><li>• <b>Turvallisuus</b></li></ul>

### RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

**Toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi ja jatkotoimien raportointi.**

#### Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

**Asiakkaan toimintakyky huomioidaan ja sen perusteella toimitaan. Työtarvikkeet pois latioilta, imurinjohtot pois edestä. Matot tarvittaessa kehoitetaan ottamaan pois lattioilta jos se mahdollistaa asiakkaan kaatumisen.**

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

**Ilmoittamalla asiasta heti asiakkaalle joko suullisesti, puhelimitse tai postitse.**

Riskien käsitteleminen

**Keskustellaan asiakkaan/omaisten kanssa riskeistä.**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

**Kaikki tilanteet raportoidaan puhelimitse tai henkilökohtaisesti. Kirjataan tarvittaessa uudet menettelyohjeet. Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan asiakkaan tietoihin.**

Korjaavat toimenpiteet

**Keskustellaan asiakkaan/omaisten kanssa riskien poistosta.**

Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

**Selvitetään tilanne asiakkaan ja omaisten ja tarvittaessa viranomaisten kanssa, sekä kirjataan asiat ylös.**

**Muutoksista tiedottaminen**

- keskustelut, palaverit, puhelimitse, sähköpostitse, muutosten kirjaaminen hoito- ja palvelusuunnitelmaan

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Oma- ja valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

**Oma- ja valvonnan organisoinnista vastaava: Reea Ruoppa.**

**Oma- ja valvontasuunnitelmaan liittyvät tehtävät ja määrittelyt ovat Reea Ruopan vastuulla.**

Ketkä ovat osallistuneet oma- ja valvonnan suunnitteluun?

**Koska kyseessä toiminimi vastaan suunnittelusta itse.**

Oma- ja valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

**Reea Ruoppa, Aleksintie 2 C, 15880 Hollola, puh. 045 - 638 6823, reearuoppa@gmail.com**

Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

**Oma- ja valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.**

Miten yksikössä huolehditaan oma- ja valvontasuunnitelman päivittämisestä?

**Oma- ja valvontasuunnitelma tullaan pitämään ajan tasalla. Toiminnassa tapahtuvat muutokset palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyvissä seikoissa päivitetään ja edeltävät versiot arkistoidaan.**

Missä yksikön oma- ja valvontasuunnitelma on nähtävillä?

**- yrityksen nettisivuilla**

### ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

**Palvelun tarve kartoitetaan kotikäynnillä, jossa keskustellaan asiakkaan tarpeista.**

**Laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma ja palvelusopimus.**

<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?  <b>Palvelusopimus tehdään aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Näin asiakas/omainen huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa. Lähtökohtaisesti asiakas/ omainen kertoo mitä toivovat.</b></p>
<p><b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?  <b>Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan käyttämällä PalveluSantran sopimuslomakkeita. Sopimukset laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakkaan siirtyessä pitkäaikaisesti sairaalaan, palvelutaloon yms katsotaan omaisten kanssa miten irtisanomisaikana on tarvetta palveluilleni. Irtisanomisaika 2 kuukautta.</b></p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?  <b>Asiakastiedot mapeissa lukitussa kaapissa ja tietokoneella salasanan takana. Pääsy tietoihin vain Reea Ruopalla.</b></p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?  <b>Asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön tutustumalla siihen etukäteen. Asiakas mukana palvelu –ja hoitosuunnitelmaa tehtäessä jossa otetaan asiakkaan toiveet huomioon mahdollisuuksien rajoissa.</b></p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b></p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?  <b>Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.</b></p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b></p>
<p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?  <b>Keskustellaan ja käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne asiakkaan ja omaisten kanssa. Tarvittaessa pyydetään anteeksi.</b></p>
<p>Asiakkaan osallisuus  <b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Teen asiakastyytyväisyyskyselyitä.</b></p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?  <b>Palautetta otetaan vastaan asiakkaalta suullisesti ja teen asiakastyytyväisyyskyselyitä.</b></p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä  <b>Asiakaspalautteisiin reagoidaan heti ja asiakastyytyväisyyskyselyissä mainitut asiat korjataan välittömästi.</b></p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p><b>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, Vapaudenkatu 23 B, 15140 Lahti, puh. (03) 818 5555.</b></p> <p><b>Asiakas voi ottaa yhteyttä myös kuluttajaneuvontaan.</b></p> <p><b>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).</b></p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja  <b>Siivouspalvelu Rentukka Aleksintie 2 C, 15880 Hollola p.045 638 6823</b></p>

<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p><b>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 , <a href="mailto:ritva.liukonen@phsotey.fi">ritva.liukonen@phsotey.fi</a></b></p> <p><b>Lahti., Heinola Sosiaalialan osaamiskeskus Verso Ahvenistonkatu 2, 3. krs, Sosiaaliamies Tiina Lindqvist - puhelinaika ma-to 13-15 ja pe klo 9-11 puh. 044 729 7989 , <a href="mailto:tiina.lindqvist@phsotey.fi">tiina.lindqvist@phsotey.fi</a></b></p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p><b>Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901 Maistraattien kuluttajaneuvonnan numero palvelee arkisin klo 9.00–15.00.</b></p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? <b>- jos epäkohtia havaitaan, toimintaa muutetaan</b></p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle <b>- pitää vastata kohtuullisessa ajassa max. viikko</b></p>

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

<p><b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p>
<p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen <b>Rohkaistaan asiakasta osallistumaan oman toimintakyvyn mukaan, keskustellaan ja kuunnellaan asiakasta</b></p>
<p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? <b>Keskustelemalla asiakkaan ja omaisten kanssa.</b></p>
<p><b>Ravitsemus</b></p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? <b>Jääkaappia siivotessa katson onko pilaantunutta ruokaa jääkaapissa ja jos on niin otan yhteyttä omaiseen/edunvalvojaan.</b></p>
<p><b>Hygieniäkäytännöt</b></p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti? <b>Kumihanskat ja käsidesin käyttö Jokaiselle asiakkaalle puhtaata työvälineet ja liinat</b></p>
<p><b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b></p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? <b>Otetaan tarvittaessa yhteyttä puhelimitse/ sähköpostilla esimerkiksi palvelusetelin myöntäjään.</b></p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? <b>Ei käytetä alihankkijoita.</b></p>

## ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b>
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa? <b>Otan huomioon asiakkaan toimintakyvyn. Esimerkiksi otetaan matot pois tai liukusteitä asuntoon. Tarvittaessa otan yhteyttä pelastusviranomaisiin jos huomaan palonvaaroja tai onnettomuusriskejä.</b>
<b>Henkilöstö</b> <b>Toimin yksin toiminimellä.</b>
<b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b>
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>hakumenettely</b></li><li>• <b>kelpoisuuden varmistaminen</b></li><li>• <b>PalveluSantran verkostoa käytetään tarvittaessa</b></li></ul>
b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>rikosrekisterin tarkistus, huumaavien aineiden käytön tarkistus, luottotiedot</b></li></ul>
<b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b>
a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan? <b>Perehdyttäminen tapahtuu suullisesti.</b>
b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? <b>- Tällä hetkellä ei ole tarvetta henkilöstön täydennyskoulutukseen koska olen ainoa työntekijä.</b>
<b>Toimitilat</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>toimitaan asiakkaan kotona</b></li><li>• <b>toimitaan kunnioittaen yritysten toimitiloja</b></li></ul>
<b>Tilojen käytön periaatteet</b> <b>Ei ole omia toimitiloja</b>
<b>Teknologiset ratkaisut</b>
Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>hella-liesivahdit, palovaroittimet, toiminnan tarkistaminen kotisiivouksen yhteydessä kirjataan palvelusuunnitelmaan (säännöllinen tarkistaminen 2 kuukauden välein).</b></li></ul>
<b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b>
Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä? Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/ luovuttamiselle. <b>Asiakirjat lukitussa kaapissa</b> <b>Vanhat asiakirjat silppuriin ja poltettavaksi.</b>
Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? <b>Perehdytyskansio.</b>
Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? <b>Rekisteriseloste on yrityksen kotisivuilla. <a href="http://www.rentukka.nettisivu.org">www.rentukka.nettisivu.org</a></b>
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot <b>Reea Ruoppa, Aleksintie 2C, 15880 Hollola</b> <b>puh. 045 638 68 23 reearuoppa@gmail.com</b>

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- jatkuvaa ja kehittyvää toimintaa
- muista toimintaohjeita uudistettaessa päivittää myös omavalvontasuunnitelma

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
**Hollola 30.3.2015**

Allekirjoitus  
**Reea Ruoppa**