



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Johanna Maria Kilpinen	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kotipalvelu Kultasulka	Kunnan nimi: Lempäälä
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2835358-8	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi: Kotipalvelu Kultasiipi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Lipontie 547, 37500 Lempäälä	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Ikäihmiset ja lapsiperheet n.40 asiakasta	
Toimintayksikön katuosoite Lipontie 547	
Postinumero 37500	Postitoimipaikka Lempäälä
Toimintayksikön vastaava esimies Johanna Maria Kilpinen	Puhelin 0405350934
Sähköposti kotipalveluks@gmail.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotipalvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös vastaanottamisesta: 1.8.2017	ilmoituksen Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1.8.2017

ALIHANKINTANA OSTETUT PALVELUT JA NIIDEN TUOTTAJAT	
Ei ole alihankkijoita.	

a)

TOIMINTA AJATUS
Auttaa ikäihmisiä asumaan omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Laadukasta arkiapua perheille kodinhoidossa ja lastenhoidossa.
Arvot ja toimintaperiaatteet:
Ihmisen ja kodin kunnioittaminen yksilönä. Palvelut räätälöidään aina asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan.

b)

RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat/ Riskinhallinnan työnjako
Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:
Toimin yrityksessäni yksin. Työ tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Seuraan ettei vaaranpaikkoja kodissa ole. Jos on niin pyrin korjaamaan ne yhdessä asiakkaan kanssa.

Riskien tunnistaminen:
Minulla ei ole henkilökuntaa. Keskustelen itse asiakkaan ja mahdollisten lähiomaisten kanssa riskeistä. Pyrimme yhdessä korjaamaan ne.

Riskien käsitteleminen:
Keskustellen asiakkaan ja lähiomaisten kanssa. Pidän huolen siitä, että kodissa ei ole vaaranpaikkoja.
Korjaavat toimenpiteet:
Reagoidaan tarkistamalla säännöllisesti että koti on turvallinen.
Muutoksista tiedottaminen:
Ei ole henkilökuntaa, lähiomaisille soittamalla tai heitä tapaamalla.

c)

d)

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma- valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Oma- valvontaan osallistuu:
Yrittäjä itse (Johanna Kilpinen) sekä mahdollisesti lähiomaiset.
Oma- valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
Yrittäjä itse (Johanna Kilpinen)
OMAVALVONTA SUUNNITELMAN SEURANTA
Oma- valvontasuunnitelman seurannasta huolehditaan:
Asiakkaan ja mahdollisesti lähiomaisten kanssa keskustellen. Päivitetään toiveet ja tarpeet.
Oma- valvontasuunnitelman julkisuus
Oma- valvontasuunnitelma on nähtävissä mapissa:
Yrittäjällä (Johanna Kilpinen) Mapissa kotona sekä tallennettuna tietokoneella. Myös kotisivuilla www.kultasulka.com nähtävillä.

- e)
- f)
- g)
- h)

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakas ja hänen omaisensa otetaan mukaan arviointiin seuraavasti:
Arviointiin osallistuu asiakas ja/tai hänen lähiomaisensa. Yhdessä keskustellen kartoitetaan ja päivitetään palveluntarve ja suunnitelma.
HOITO-, PALVELU- TAI KUNTOUTUS SUUNNITELMA
Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan seuraavasti:
Tehdään kirjallinen palvelusopimus jokaiselle asiakkaalle. Sopimuksia tehdään kaksi kappaletta, molemmille osapuolille omansa (asiakas, ja palveluntuottaja)
Palveluntuottaja tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti: Kyllä, ja suunnitelmaa päivitetään tarpeiden ja toiveiden mukaisesti
HOITO- JA KASVATUSSUUNNITELMA (LsL 30.5 §)
Hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta ja sen seuranta:
Minulla ei ole lastensuojeluun kuuluvaa palvelua. Ainoastaan tilapäistä lastenhoitoapua asiakas perheen omassa kodissa. Asiakkaan tilatessa lastenhoitopalvelua, sovimme suullisesti tai kirjallisesti asiakkaan toiveen mukaan hoitotehtävistä.
Asiakkaan kohtelu:
Asiakas saa itse päättää mitä palveluita ja kuinka usein hän haluaa tilata. Palvelut kirjataan palvelusopimukseen. Palveluita muokataan asiakkaan toiveesta.
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt
Asiakkaan asiallinen kohtelu:
Asiakkaalla on oikeus purkaa palvelusopimus välittömästi palveluntuottajan kanssa jos kokee huonoa palvelua/kohtelua. Tämä on kirjattu palvelusopimuksen sääntöihin.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta seuraavasti:

Keskustelemalla yhdessä miten voin parantaa palveluani. Käydään tapahtunut epäasiallinen kohtelu tmv. huolellisesti läpi. Mistä johtui, miksi, miten voimme jatkossa estää vastaavat tapahtumat. Raportti aiheesta kirjataan palvelusopimukseen. Halutessaan asiakas voi purkaa palvelusopimuksen välittömästi.

ASIAKKAAN OSALLISUUS

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen:

Asiakastytyväisyys kysely säännöllisesti. Kirjallisena tai suullisesti.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä:

Liiketoimintasuunnitelmaa päivittämällä asiakaspalautetta hyödyntäen.

ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Muistutuksen vastaanottaja:

Jos palveluissa on muistutettavaa, korjauksen tekee Johanna Kilpinen palveluntuottaja Kotipalvelu Kultasulka. Yritykselläni on vastuu ja oikeusturva vakuutus.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset seuraavasti:

Parantamalla toimintaa ja palvelua tarpeen mukaan. Tarvittaessa käyttämällä asiantuntija apua.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

7 Vuorokautta.

- i)
- j)
- k)
- l)
- m)
- n)
- o)

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen:

Kotipalvelun tukipalvelut. Auttavat selviytymään kotona arjessa.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Palveluissani ei ole harrastus tai liikuntatoimintaa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta:

Asiakasta ja hänen vointiaan sekä toimintakykyään seuraamalla. Jos huomaan asiakaskäynnillä voinnin selkeää huonontumista, olen tarvittaessa yhteydessä terveyskeskukseen ja lähiomaisiin.

Ravitsemus:

Yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seuraavasti:

Seuraan asiakkaan vointia asiakaskäynneillä. Kysyn asiakaskäynnillä ikäihmisiltä ovatko muistaneet syödä ja juoda.

Hygieniäkäytännöt:

Yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti seuraavasti:

Seuraan palvelusopimuksen toteutumista. Palvelunkuva on asiakaskohtainen.

Terveyden- ja sairaanhoito:

Yksikölle laadittava toimintaohje asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on seuraava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta:

Olen yhteydessä siinä tapauksessa terveystoimintoihin.

Yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattamista seuraavasti:

Olen yhteydessä terveystoimintoihin.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan seuraavasti:

Seuraan asiakasta ja hänen kuntoaan palvelukäynneilläni.

Yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Asiakas itse tai lähiomaiset.

LÄÄKEHOITO

Palveluissani ei ole lääkehoitoa.

Yhteistyö eri toimialojen kanssa:

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan seuraavasti:

Olen yhteydessä tarvittaessa puhelimitse tai postitse.

Alihankintana tuotetut palvelut:

Ei ole alihankkijoita.

p) ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa seuraavasti:

Toimintaympäristönäni on asiakkaan koti. Seuraan että kodissa on toimivat palohälyttimet ym. kodissa tarpeellinen. Asiakastiedot (Nimi ,osoite, laskutustiedot) on minulla kotona mapissa, lukitussa pöytälaatikossa sekä tietokoneellani käyttäjätunnuksen ja salasanan takana.

HENKILÖSTÖ

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet,

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Toimin yrityksessäni yksin.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Ei sijaisia.

Henkilöstön rekrytoimisen periaatteet:

Ei tarkoitus tehdä rekrytointia.

TOIMITILAT

Toimintaympäristönä on yksityiskoti.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty

Asiakkaan toivomalla tavalla, kirjattu palvelusopimukseen.

TEKNOLIGISET RATKAISUT

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan seuraavasti:

Asiakaskäynnillä yhdessä asiakkaan kanssa (jos asiakkaalla kyseisiä laitteita on)

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Ei tiedossa.

TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen seuraavasti:

Terveysviranomaiset tai lähiomaisten vastuulla.

Varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset seuraavasti:

Tarvittaessa voin olla yhteydessä terveysviranomaisiin tai lähiomaisiin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Ei tiedossa.

q) ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä seuraavasti:

Minulla on käytössä manuaalinen käsikalenteri johon kirjaan asiakaskäynnit. Myös palvelusopimus kirjataan jokaiselle asiakkaalle. Minulla ei ole hoidollisia palveluita. Säilytän

käsikalenteria ja palvelusopimuksia lukitussa pöytälaatikossa. Ne ei ole minulla mukana. Älypuhelimessa lukituksen takana tarvittavat asiakastiedot kulkevat mukana. Asiakastietoja ei luovuteta/lähetetä kolmannelle osapuolelle. Kotisivujeni kautta otetut yhteydenotot (tarjouspyynnöt jne.) näkyvät sähköpostissani ja asiakkaan vapaasta tahdosta myös julkisena kotisivuillani (kommentit kentässä) Kommentit tulevat kuitenkin myös minun hyväksyttäväkseni sähköpostiini ennen sivuillani julkaisua. Näin turvataan ettei asiakkaan mahdollisia yhteystietoja tms. näy sivuillani julkisena. Sähköpostini ovat turvassa käyttäjätunnuksen ja salasanan takana.

Tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä, asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä seuraavasti:

Rekisteri on tallennettu kotitietokoneelleni. Ne on näytettävissä siten asiakkaalle tulostettuna. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä julkisesti kotisivuillani www.kultasulka.com Kaikki informointi käydään keskustelukontaktissa asiakkaan ja mahdollisesti lähiomaisten kanssa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Johanna Maria Kilpinen, Lipontie 547, 37500 Lempäälä 0405350934.

r)

s)

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma,asia hoidetaan kuntoon seuraavasti:

Keskustelemalla asiakkaan, lähiomaisten kanssa ja päivittämällä palvelusopimusta tarpeen mukaan.

t)
u)

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys:**

15.6.2017 Lempäälä

Johanna Kilpinen

Allekirjoitus