

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU

*Arvostava Oy*

**Toimintayksikön nimi: Arvostava Oy, Kotiin tarjottavat palvelut**

**Laatija: Suvi Siekkinen, Arvostava Oy:n toimitusjohtaja**

**Laadinta pvm: 16.3.2020**

**Päivitetty viimeksi: 23.1.2022**

# **SISÄLLYSLUETTELO**

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT](#)

[2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET](#)

[3 RISKIENHALLINTA](#)

[4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN](#)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET](#)

[6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA](#)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS](#)

[8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY](#)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA](#)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA](#)

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>PALVELUNTUOTTAJA</b> Yksityinen palveluntuottaja Yrityksen nimi: <i>Arvostava Oy</i> Palveluntuottajan Y-tunnus: <i>3121549-3</i>		<b>Kunnan nimi:</b> <i>Oulu</i> <b>Kuntayhtymän nimi:</b> <i>Haukipudas</i> <b>Sote -alueen nimi:</b> <i>Pohjois-Pohjanmaa</i>
<b>Nimi:</b> <i>Arvostava Oy, Kotiin tarjottavat palvelut</i>		
<b>Yrityksen sijaintikunta yhteystietoineen:</b> <i>Sipiläntie 7, 90840 Haukipudas (Oulu)</i>		
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> <i>-Lapsiperheiden kotipalvelu, 20 asiakaspaikkaa</i>		
<b>Toimintayksikön katuosoite:</b> <i>Sipiläntie 7</i>		
<b>Postinumero:</b> <i>90840</i>	<b>Postitoimipaikka:</b> <i>Haukipudas</i>	
<b>Avopalveluiden vastaava esimies:</b> <i>Heli Kinnunen</i>	<b>Puhelin:</b> <i>0504317753</i>	
<b>Sähköposti:</b> <i>heli.kinnunen@arvostavaoy.fi</i>		
<b>TOIMILUPA TIEDOT</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
<b>Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (ilmoituksenvarainen toiminta):</b> <i>Pohjois-Suomen aluehallintovirasto 28.4.2020, lisätty 3.8.2020 lupaan myös vammaiset.</i>		
<b>Palvelu, johon lupa on myönnetty</b> <i>Ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaalipalvelut.</i>		
<i>Emme käytä alihankkijoita palveluissamme.</i>		

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### TOIMINTA-AJATUS

Toiminta-ajatuksenamme on tarjota ihmisten hyvinvointia ja toimintakykyä edistäviä ja ylläpitäviä lapsiperheiden kotipalveluita. Palvelua tuotetaan sekä sosiaalihuolto- sekä lastensuojelulain mukaisesti, palvelusetelillä ja kaupungin ostopalveluna. Palveluiden avulla autetaan asiakkaita selviytymään omilla kodeissaan. Palvelut räätälöidään yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19§:n nojalla järjestettävää sosiaalipalvelua. Sen tavoitteena on tukea perhettä arjessa selviytymisessä ja se toteutetaan aina yhteistyössä perheen kanssa. Lapsiperheiden kotipalvelu on tehokas ennaltaehkäisevän työn muoto. Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Lapsiperheiden kotipalvelu myönnetään perhepalveluna kaikenikäisille lapsille ja heidän perheilleen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe tai elämäntilanteen perusteella.

Lapsiperheiden kotipalvelu voi sisältää lasten- ja kodinhoitoa, jotka ovat osa tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräraikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tämä tapahtuu opastamalla ja mallintamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen hallintaa (esim. päivärytmin ylläpitämistä, lapsen perushoitoa ja lapsen tarpeiden huomioimista, ravitsemusta). Kotipalveluna annettava apu voi olla myös konkreettista auttamista kotitöissä. Palvelusta tulee rakentua sellainen, mikä vastaa henkilön tai lapsiperheen tuen ja avun tarpeeseen.

Työmme pohjana on arvostava kohtaaminen ammattitaidolla. Tarjoamme ammattitaitoista apua perheiden erilaisiin elämäntilanteisiin. Palvelua tarjoamme Oulun alueella.

### ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Arvostava kohtaaminen:** Kohtaamme jokaisen ihmisen arvostavasti hänen yksilöllisyyttään kunnioittaen. Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta ja edistämme oikeutta hyvään elämään.

**Luotettavuus:** Teemme sen mitä lupamme. Tarjoamiimme palveluihin voi luottaa kaikissa olosuhteissa.

**Turvallisuus:** Toimintatapamme turvaa turvallisen elinympäristön

Ajattelemme, että ihmisten arvostava kohtaaminen ja luottamuksen rakentaminen ovat kaikkein tärkeimpiä asioita ihmissuhdetyössä ja asiakkaiden omilla kodeissa työskentelyssä. Arvostavaan vuorovaikutukseen kuuluu, että hyväksymme ihmiset sellaisina kuin he ovat. Meillä työntekijät arvostavat itseään merkityksellisen ja arvokkaan työn tekijöinä. Arvostus pohjaa positiiviseen ajattelutapaan. Kohtaamalla jokainen aidosti, lämpimästi ja arvostavasti luodaan toivoa.

Toimintaperiaatteena on asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja sopimuksen mukaisten suunnitelmien tavoitteiden saavuttaminen. Tarjoamme laadukasta, ammattitaitoista ja turvallista apua ja hoitoa asiakkaillemme. Työntekijämme ovat turvallisia ja ammattitaitoisia. Panostamme palveluissamme luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen ja turvallisuuden tunteeseen. Annamme asiakkaille työkaluja selviytyä arjen haasteista. Tarvittaessa teemme tiivistä yhteistyötä läheisverkostojen kanssa.

Työntekijämme noudattavat ammattieettisiä periaatteita.

## 3 RISKIENHALLINTA

### Luettelo riskinhallinnan / omavalvonnan ohjeistamme:

- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Rekisteriseloste henkilötietojen käsittelytoimista
- THL:n Turvallisia sote-palveluja opas
- Tartunta- ja infektioautien varautumissuunnitelma
- Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma
- Henkilökunnan työhyvinvointi- ja koulutussuunnitelma (tehdään kevään 2021 aikana)

-Perehdytysuunnitelma/seuranta ja -opas  
-Poikkeava tapahtuma toiminnassa –lomake

## Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Henkilökunta on perehdytetty tarkkailemaan, arvioimaan ja tunnistamaan mahdollisia riskejä jatkuvasti osana omaa arkityötään. Palvelut ovat laadukkaita ja turvallisia, kun jokainen työntekijä on sitoutunut aktiivisesti havainnoimaan riskejä. Pääsääntöisinä riskitekijöinä nähdään vaaratilanteet asiakastyössä, kuten asiakkaalle aiheutunut vahinko. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Työntekijöitä kannustetaan olemaan esimieheen herkästi yhteydessä.

Työtä tehdään pääasiallisesti yksin asiakkaiden omissa kodeissa. Huomioimme perheen kodin turvallisuuden ja yhteistyössä perheen kanssa pyrimme saamaan kodin toimimaan toimintakykyä ja turvallisuutta tukevalla tavalla, mm. esteettömyys, apuvälineet.

Työntekijöille on varattu riittävästi aikaa siirtyä asiakkaiden välillä, tällä minimoimme onnettomuuksien ja työntekijöiden jaksamiseen liittyviä riskejä.

Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus. Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranomaiselle, ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seuraamuksena. Sosiaalihuoltolain 49§:n mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen.

Jos työntekijä huomaa, että lapsi on lastensuojelun tarpeessa täytyy hänen tehdä lastensuojeluilmoitus. Jos työntekijää mietityttää ilmoituksen tekeminen voi hän keskustella asiasta esimiehen kanssa. Ilmoituksen tekemisessä pitää olla matala kynnyks. Vaitiolovelvollisuus ei estä tekemästä lastensuojeluilmoitusta. Työntekijän täytyy tehdä ilmoitus, jos lapsen tilanne niin vaatii. Työntekijä on ilmoitusvelvollinen eikä hän voi tehdä ilmoitusta anonyymisti. Huoltajalla ja lapsella on oikeus tietää, kuka ilmoituksen on tehnyt. Ohjeistamme työntekijää ottamaan huoli varhain puheeksi sekä lapsen ja huoltajien kanssa on hyvä keskustella lastensuojeluilmoituksesta ja ilmoituksen syystä mahdollisuuksien mukaan jo etukäteen. Ilmoituksen voi tehdä osoitteessa: <https://omapalvelu.service.tieto.com/WE.FCMyPage/WE.FCMyPage/MyPageWizard/NewApplication?formid=10000385&dyndelsys=5&editMode=False>.

Henkilökunnalla on voimassaolevat ensiapuvalmiudet sekä hygieniapassit.

Sovellamme riskien tunnistamisessa THL:n opasta Turvallisia sote-palveluja. Opas toimii myös kotikäyntien turvallisuusohjeistuksena:

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136360/URN\\_ISBN\\_978-952-343-089-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136360/URN_ISBN_978-952-343-089-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin:

VESI: Oulun veden sivuilta seuraamme ajantasaiset ohjeet miten toimia.

SÄHKÖ JA LÄMPÖ: Huolehdimme ettei kukaan jää vaaraan näistä johtuen. Tarvittaessa yhteys sähkönjakeluun. Asiakkaiden ohjaus turvalliseen paikkaan.

TIETOLIIKENNE: Domacare asiakastietojärjestelmä on hyvin suojattu ja lisäksi jokaisessa tietokoneessa ja puhelimesta on F-Secure turvajärjestelmä.

Työntekijä voi koska vain 24/7 ottaa yhteyttä päivystävään esimieheen.

**Miten henkilökunta,asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?**

*Henkilökunta on ohjeistettu perehdytyksen yhteydessä ilmoittamaan viipymättä palveluvastaavalle tai hänen sijaiselleen suullisesti, viestillä tai sähköpostilla, mikäli hän havaitsee epäkohtia tai edes uhkia epäkohdista asiakkaan hoidon toteuttamisessa tai muita riskejä tai vaaroja toiminnassa. Henkilökunta on perehdytetty toimimaan turvallisuusasiat pääroolissa omassa jokapäiväisessä toiminnassaan. Asiakkaiden kanssa käydään ensitapaamisella palvelusopimusta tehdessä läpi yrityksen omistajien yhteystiedot ja pyydetään asiakastyössä olevaa työntekijää kannustamaan asiakasta tuomaan esille havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia ja havaitsemiaan riskejä.*

*Ennakointi, ennaltaehkäisy ja yhteisesti sovittuihin toimintatapoihin sitoutuminen ovat riskien tunnistamisen kannalta ensiarvoisen tärkeitä.*

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

*Käytössä on poikkeamalomake, millä työntekijät ilmoittavat haitta- ja läheltä piti -tilanteista esimiehelle. Haittatapahtumat käsitellään säännöllisesti sekä henkilöstön että esimiehen kanssa. Haittatapahtuma käsitellään lisäksi aina asiakkaan kanssa (+ tarvittaessa muun lähiverkoston kanssa) ja tarvittaessa tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi. Palavereista kirjataan aina muistiot.*

**Korjaavat toimenpiteet**

*Poikkeavien tapahtumien käsittelyssä pyritään yhteistyössä löytämään ratkaisut, joilla voidaan ehkäistä tapahtuneen uusiutuminen. Tarvittaessa muutetaan työn tekemisen tapoja tai –ohjeistuksia. Määritellään tarvittavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Nimetään myös vastuuhenkilö ja aikataulu, miten asian kanssa edetään. Palavereista kirjataan aina muistiot.*

**Miten reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?**

*Poikkeavat tilanteet toiminnassa käsitellään asiakkaiden kanssa sekä työryhmässä ja pyritään etsimään keinot ja toimintatavat, ettei vastaavaa enää tapahtuisi. Välittömästi toimenpiteitä vaativat tilanteet käsitellään heti, muut vähintään kerran kuukaudessa henkilökunnan kuukausipalaverissa. Tavoitteena on luottamuksellinen ilmapiiri niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin keskuudessa, että havaitut epäkohdat uskalletaan saattaa tietoon ja käsiteltäväksi.*

**Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

*Henkilökuntaa tiedotetaan muutoksista säännöllisissä henkilökuntapalavereissa ja yhteistyötahoja yhteistyöpalavereissa tai puhelimitse. Tarvittaessa laaditaan työprosesseihin uusia ohjeistuksia. Henkilökuntaa tiedotetaan tarvittaessa kirjallisesti sisäisiä viestintäkanavia käyttäen, kuten esimerkiksi sähköpostilla tai Domacaressa.*

**4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

<b>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</b>
<i>Arvostava Oy:n yrittäjät Suvi Siekkinen ja Heli Kinnunen</i>
<b>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</b>
<i>Suvi Siekkinen p.0505023524</i>
<b>Miten huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</b>
<i>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia, mutta aina vähintään vuoden välein.</i>
<b>Missä omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</b>
<i>Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä PSOPissa sekä nettisivuillamme.</i>

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<b>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan?</b>
<i>Asiakkaan palveluiden tarve arvioidaan Oulun kaupungilla palveluohjauksen tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviot tehdään Hyvinvointikeskuksista ja lastensuojelusta. Lapsiperheiden kotipalvelu toteutetaan sosiaalihuoltolain 36 §:n perusteella tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella tai SHL 39 §:n mukaisen asiakassuunnitelman tai muun vastaavaan suunnitelman perusteella.</i>
<b>Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</b>
<i>Kotipalvelun aloittaminen edellyttää, että Oulun kaupungin päätösvaltainen sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelusuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö ja määrä sekä tehnyt palvelupäätöksen. Asiakkaan palvelu suoritetaan palveluntoteuttamissuunnitelman mukaisesti. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys omista voimavaroista ja niiden vahvistamisesta.</i>
<i>Työntekijät on ohjeistettu tekemään jatkuvaa arviota palvelun toteutumisesta ja riittävydestä. Yritys on velvollinen ilmoittamaan sosiaalitoimeen mikäli palveluntarve ei ole riittävä tai palveluntarve on vähentynyt.</i>
<b>Miten varmistetaan, että työntekijät tuntevat palvelusuunnitelman sisällön ja toimivat sen mukaisesti?</b>
<i>Jokaisen asiakkaan luona työskentelevän työntekijän vastuulla on perehtyä asiakkaalle tehtyyn henkilökohtaiseen palveluntoteuttamissuunnitelmaan, jotta hän osaa toimia määrätietoisesti asetettujen tavoitteiden ja sovitunlaisen hoidon mukaisesti.</i>
<b>ASIAKKAAN KOHTELU</b>
<b>Miten vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita?</b>
<i>Asiakkaat ovat itse mukana suunnittelemassa heille tarjottavia palveluita, he ovat itse oman elämänsä asiantuntijoita. Asiakkaiden mielipiteitä kuunnellaan ja heitä kohdellaan arvostavasti. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.</i>
<b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b>
<i>Asiakastyössä noudatetaan voimassa olevia lakeja ja asetuksia. Yrittäjät ja työntekijät sitoutuvat noudattamaan yrityksen arvoja. Mikäli havaitaan poikkeamia asiakkaan kohtelussa ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa muulta kuin yrityksen taholta, siihen puututaan ottamalla yhteyttä sosiaalitoimeen tai muuhun tahoon.</i>
<b>ASIAKKAAN ASIAKKAAN KOHTELU</b>

## Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Arvojemme mukaisesti pyrimme toimimaan aina asiakkaita arvostaen. Emme hyväksy minkäänlaista kaltoinkohtelua: hoidon tai avun laiminlyöntiä. Sosiaalihuoltolain mukaisesti henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus palvelusta vastaavalle yrittäjälle, mikäli hän havaitsee epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan koskien asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelusta vastaavalle yrittäjälle tai kunnan johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön saamaansa kohteluun. Yrittäjät sopivat asiakkaan kanssa tapaamisen, jossa tilanne läpikäydään. Tarvittaessa asiaa viedään eteenpäin.

## ASIAKKAAN OSALLISUUS

### Asiakkaiden ja perheiden osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Virallisista päälautekanavista tulleiden palautteiden lisäksi keräämme arjessa ilmi tulleita kehittämisideoita ja palautteita käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä. Omavalvontaa päivitetään saadun palautteen perusteella.

### Palautteen kerääminen

Palautetta kerätään suullisesti sekä kannustetaan asiakkaita jättämään palautetta PSOP-järjestelmän kautta. Asiakkailla on mahdollista antaa palautetta myös Oukan palautepalvelussa <https://e-kartta.ouka.fi/efeedback>. Yritys on kehittänyt myös oman sähköisen asiakaspalautejärjestelmän. Palautteita kerätään vuosittain.

### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saadut ja kerätyt palautteet analysoidaan yrittäjien toimesta viikoittain ja läpikäydään henkilökunnan kanssa säännöllisesti. Palautteiden perusteella toimintaa kehitetään tarvittaessa. Tavoitteenamme on jatkuva kehittyminen.

## ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

### Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset ohjataan palvelusta vastaavalle Heli Kinnuselle tai halutessaan johtavalle viranhaltijalle, joka käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen perustellun vastauksen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa, asian kiireellisyydestä riippuen. Asiakasta voidaan ohjata kääntymään myös sosiaaliamiehen puoleen. Muistutus ja sen vastine toimitetaan myös Oulun kaupungin lapsiperhepalveluiden valvonnan yhteyshenkilölle Hanna-Riitta Kahelinille.

## Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Voit olla yhteydessä sosiaaliamieheen:

- | jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- | jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- | jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa ota ensisijaisesti yhteys henkilökuntaan tai päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliamies neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista. Asiamies ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita. Asiamies ei tee eikä voi muuttaa toisten viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Palvelu on maksutonta. Sosiaaliamies voi myös avustaa muistutuksen tekemisessä, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus koska vain.

Muistutuksen voi tehdä sähköisesti:

[https://www.ouka.fi/documents/16871599/0/PK\\_203\\_Sosiaalihuollon+asiakkaan+asemasta+ja+oikeuksista+annetun+lain+mukainen+MUISTUTUS\\_s.pdf/ff650cad-d86d-4a59-b6cb-69d1ef78eb47](https://www.ouka.fi/documents/16871599/0/PK_203_Sosiaalihuollon+asiakkaan+asemasta+ja+oikeuksista+annetun+lain+mukainen+MUISTUTUS_s.pdf/ff650cad-d86d-4a59-b6cb-69d1ef78eb47)

Tai vapaamuotoisesti kirjallisena:



Kirjaamo, PL 71, 90015 Oulun kaupunki.

Muistutukset käsittelee palvelupäällikkö.

**Oulun sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot, palvelua heiltä saa ajanvarauksella:**

**Oulun sosiaaliasiamies**

Kati Koivunen  
p.044 703 4116  
Käyntiosoite: Kansankatu 53 (Kumppanuuskeskus)  
Postiosoite: PL 37, 90015 Oulun kaupunki  
Sähköposti [kati.koivunen@ouka.fi](mailto:kati.koivunen@ouka.fi)

**Oulun potilasasiamies**

Mirva Makkonen, p.044 703 4115  
Käyntiosoite: Kansankatu 53 (Kumppanuuskeskus)  
Postiosoite: PL 37, 90015 Oulun kaupunki

Sähköposti [mirva.makkonen@ouka.fi](mailto:mirva.makkonen@ouka.fi)

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

*Tee ensin valitus yritykselle, jonka kanssa olet asiainut. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttaja-oikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja mm. avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) ja antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta auttaa asiakkaitamme ja heidän omaisiaan.*

*Kuluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9.00 - 15.00 p.029 505 3050 tai sähköisesti <https://asiointi.kkv.fi/fi>. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2–3 päivän sisällä. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".*

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

*Käsitlemme saamamme palautteet, muistutukset ja kantelut (myös asiakaspalautteet) säännöllisesti työryhmän kanssa työryhmä-palaverissa sekä kehitämme toimintaa saamiemme palautteiden pohjalta. Tarvittaessa palaute käsitellään myös palautteen antajan kanssa. Palautteisiin reagoidaan tarvittaessa välittömästi.*

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

*Muistutuksiin vastaamme mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon sisällä muistutuksen vastaanottamisesta.*

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

**HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA**

**Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

*Kotiin annettavan palvelun tavoitteena on tukea perheen jaksamista ja ylläpitää sekä parantaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Opastetaan ja mallinnetaan perheelle päivärytmin ylläpitämistä, lapsen perushoitoa ja lapsen tarpeista huolehtimista.*

**Ravitsemus**

*Kotipalvelussa perheet huolehtivat itse ruoan hankinnasta. Työntekijä voi valmistaa yhdessä perheen kanssa ruokaa. Työntekijä tarjoaa perheelle ruokaa siten, että huomioi erityisruokavaliot ja mahdolliset rajoitteet. Jokaisella työntekijällämme on hygieniapassi. Tarvittaessa työntekijä huolehtii perheen riittävästä ravinnosta ja nesteytyksestä. Työntekijä tekee jatkuvaa asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin arviota.*

**Hygieniakäytännöt ja varautumissuunnitelma koronan ja muiden tarttuvien tautien osalta (syyhy, noro ja influenssa)**

*Huolehdimme asiakaskäynneillä, että asiakkailla on puhtaat vaatteet, puhdas vaippa ja osallistumme tarvittaessa asiakkaiden pyykinhuoltoon. Työntekijät ovat perehtyneet omien asiakkaidensa hygieniasta sovituihin käytäntöihin. Seuraamme tarvittaessa asiakkaiden henkilökohtaista hygieniaa ja ohjaamme sen hoidossa. Infektioiden leviämisen ehkäisyssä asiakkaita on pyydetty herkästi olemaan palveluntuottajaan yhteydessä, mikäli heillä on infektioihin liittyviä oireita.*

*Infektioiden torjunnassa noudatamme Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin Infektioiden torjuntayksikön ohjeistusta (<https://www.ppshp.fi/Ammattilaisille/Infektioiden-torjunta/Pages/default.aspx>) sekä ajantasaisia STM:n ohjeistuksia virusten torjunnassa. Ohjeistamme asiakkaitamme jokapäiväiseen käsihygieniaan ja työntekijöillä on käytössä käsidesinfiointi-aineet sekä muut suojavälineet kuten kasvomaskit ja kumihanskat. Työnantaja kustantaa henkilökunnalle kausi-influenssarokotteet sekä muut työterveyshuollon suosittamat rokotteet.*

*Noudatamme palveluissa Oulun kaupungin tartuntatautien lääkärin tekemiä ajankohtaisia ohjeita sote henkilöstölle mm. suu-nenäsuojien käytöstä. Ohjeet ovat työntekijöiden luettavissa Arvostava Oy:n sähköisissä toimintaohjeissa. Työntekijöiden äkillisten sairastumisien tai karanteenista johtuvissa poissaoloissa yrittäjät paikkaavat poissaoloissa ja tarvittaessa palkataan tarvittaessa töihin kutsuttava sijainen. Asiakkaita ei koskaan jätetä ilman palvelua, vaan yhteistyössä mietitään aina tilanne- ja perhekohtaisesti miten heidän kohdallaan toimitaan. Kontinkankaan suojainjakelusta on yrittäjillä mahdollista hakea koronasuojautumispaketti.*

*Yrityksellä on tarvittaessa töihin kutsuttavia työhön perehdytettyjä sijaisia. Perehdytys on jokaisen uuden työntekijän kohdalla kattava, mikä sisältää perehdytyksen yrityksen arvojen mukaiseen työskentelyyn sekä opastuksen itse asiakastyöhön. Sijaisilla on käytössään yrityksen puhelimet, joista he pääsevät asiakastietojärjestelmään ja tunnukset heille annetaan perehdytyksen yhteydessä, jolloin työntekijät pääsevät helposti kentälle paikkaamaan. Työntekijällä on myös työpuhelimellaan pääsy kaikkiin yrityksen toimintaohjeisiin. Yrittäjistä jompikumpi on aina tavoitettavissa vuorokauden ympäri.*

*Yritykselle on laadittu erillinen tartunta- ja infektioautien varautumissuunnitelma.*

*Arvostava Oy:n yhteyshenkilö kunnan tartuntatautiviranomaiselle on vastaava sairaanhoitaja Heli Kinnunen.*

**TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO**

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsema sairaanhoito?**

*Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa koordinoimme tarvittavan hoitoonhauksen soittamalla apua 112. Sairaanhoidon kiireettömät palvelut asiakas järjestää itselleen paikalliselle terveysasemalle, tarvittaessa autamme esimerkiksi ajan varaamisessa.*

**Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useamminkin.

**Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Palveluvastaava terveydenhoitaja, psykiatrinen sairaanhoitaja (AMK) Heli Kinnunen.

**YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA**

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, tehdään sovittaessa palvelunantajien välistä yhteistyötä. Palvelusta lähetetään yhteenveto kahden viikon kuluessa palvelun päättymisestä palvelun myöntäneelle taholle.

**Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?**

Tiedonkulku eri palvelunantajien välillä tapahtuu aina asiakkaan suostumuksella. Yhteistyötä tehdään palveluohjausyksikön kanssa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Miten kehitetään valmiuksia asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Tehdään yhteistyötä asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, tarvittaessa tehdään ilmoitus esim. paloviranomaiselle, jos huomataan ilmeinen riski.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Työntekijöitä koulutetaan asiakasturvallisuuden varmistamiseksi säännöllisesti, kuten ensiaputaidot..

**HENKILÖSTÖ**

Kotipalvelun henkilökunta on sosiaali-, terveydenhuolto- ja kasvatustalon henkilöitä.

**Henkilöstön määrä ja rakenne**

Yrittäjät:

- Heli Kinnunen, palveluvastaava, lähihoitaja, psykiatrinen sairaanhoitaja, terveydenhoitaja (AMK)
- Suvi Siekkinen, sosionomi (ylempi AMK)

Asiakasjärjestelijä, terveydenhoitaja (AMK)

Kokoaikaisia ja osa-aikaisia kotipalvelun työntekijöitä:

- 2x sairaanhoitaja (AMK)
- 2x sosionomi (AMK)
- 2x lähihoitaja
- lasten- ja nuorten erityisohjaaja

**Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Määräaikaisia työsopimuksia tehdään tarvittaessa työsopimuslain mukaisin perustein. Lasten kanssa työskentelevien rikostaustat selvitetään lain 504/2002 mukaisesti.

**Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Ylläpidämme riittävää sijaishenkilöstömäärää, jotta äkillisiin poissaoloihin on mahdollista saada työntekijä. Pidempiin sijaissuoihin haetaan hyvissä ajoin etukäteen sijaiset. Yrittäjät toimivat tarvittaessa sijaisina.

#### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytoitaessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattirekisteristä (Suosikki/Terhikki). Sijaisia haastateltaessa arvioidaan henkilöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta.

#### **Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden / lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa?**

Vastuu jaetaan yrittäjien kesken. Työntekijöillä on 24/7 esimiestuki saatavilla.

#### **Toimitilat**

Kotipalvelutyö tehdään asiakkaan omassa kodissa. Kotipalvelussa huomioidaan tilana asiakkaan kodin turvallisuus. Kotipalvelun tavoitteena on yhteistyössä asiakkaan kanssa saada asiakkaan koti toimimaan asiakkaan toimintakykyä ja turvallisuutta tukevalla tavalla, esim. esteettömyys.

#### **Teknologiset ratkaisut**

Palvelusopimusta tehtäessä sovitaan asiakkaiden kanssa heidän mahdollisista turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden varmistamisesta. Domacare asiakasjärjestelmästä tämä tieto löytyy asiakkaan info-kentästä, mikä näkyy aina asiakaskansion avatessa.

#### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Emme tuota kotisairaanhoidoa. Jos huomaamme, että joku terveydenhuollon laite on asiakkaalla rikki, informoimme asiasta perhettä.

#### **Raha-asiat**

Emme käsittele asiakkaiden varoja missään muodossa.

## **8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY**

### **ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN**

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytyspäivässä. Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö joka osallistuu asiakastyöhön on velvollinen kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Työntekijöitä ohjataan, että he kirjaavat asiakaskäynnit välittömästi käynnin lopuksi. Asiakas tietää mitä hänestä kirjataan. Työntekijät ja opiskelijat tutustuvat ja noudattavat yritykselle laadittua tietosuojan ja -turvan omavalvontaa. Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa ja sitoutuu yrityksen laatimaan salassapitositoumukseen, mikä on voimassa myös työsuhteen päätyttyä. Asiakkaalta pyydetään aina kirjallinen suostumus asiakastietojen tallentamiseen ja mahdollisten tietojen eteenpäin viemiseen.

### **ASIAKASKIRJOJEN SÄILYTYS**

Asiakaskirjat säilytetään lukitussa huoneessa lukitussa kaapissa, pyrkimys on kuitenkin, että kaikki asiakirjat ovat tallennettuna sähköisesti. Sähköisiä asiakirjoja käsitellään tietoturvalisesti. Tietojärjestelmät sijaitsevat suojatuissa tiloissa. Asiakastietojärjestelmien käyttöoikeudet perustuvat henkilökohtaisiin käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin ja niiden käyttöä valvotaan. Palveluntuottajana olemme velvollisia toimittamaan asiakkaan asiakirjat rekisterinpitäjälle mahdollisimman pian sen jälkeen, kun asiakkuus on päättynyt.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat salassa pidettäviä henkilötietoja. Arvostava Oy:lle on laadittu rekisteriseloste henkilötietojen käsittelytoimista. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut toimii Oulun kaupungin ohjaamien oululaisten asiakkaiden palvelun osalta rekisterinpitäjänä, palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**  
Suvi Siekkinen p.0505023524

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- avoin ja keskusteleva ilmapiiri asiakkaiden kanssa, että riskeistä uskalletaan puhua
- tiiviimpi yhteistyö sosiaalitoimen kanssa

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: *Haukipudas 23.1.2022*

Allekirjoitus ja nimenselvennys

*Suvi Siekkinen*

Suvi Siekkinen