



ONNEN RAKIT

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO - RISKIENHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Onnen Rakit / Susanne Toivonen

Y-tunnus: 3233241-3

Kunnan/Kuntayhtymän nimi: Helsinki, Vantaa, Espoo, Sipoo, Porvoo, Kirkkonummi, Keski-Uudenmaan kuntayhtymä

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Onnen Rakit

Katuosoite Pitkäsentie 24 G

Postinumero 01200

Postitoimipaikka Vantaa

Sijaintikunta yhteystietoineen Vantaa, Ratatie 11, 2. krs, 01300. P. 09 83911

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Sosiaaliohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö. Palvelua tuotetaan lapsille, nuorille sekä lapsiperheille, jotka ovat sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakkaita. Asiakasmäärä riippuu sovittujen asiakastapaamisten kestoista ja määristä. Yritys kykenee tarjoamaan palveluitaan arviolta enintään noin kymmenelle asiakkaalle samanaikaisesti.

Esimies Susanne Toivonen

Puhelin 0449783541

Sähköposti susanne.toivonen@gmail.com

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Ilmoitus tekeillä

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat



Ostopalvelujen tuottajat Yrityksellä ei ole alihankintana ostettuja palveluita. Yritys tuottaa kaikki palvelunsa itse.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yritys tuottaa sosiaaliohjausta sekä ammatillisen tukihenkilön palveluita lapsille/nuorille sekä lapsiperheille, jotka ovat sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakkaita.

Työskentelyssä menetelminä käytetään voimavara- ja ratkaisukeskeistä viitekehystä sekä eläinavusteista valmennusta ja neuropsykiatrasta valmennusta. Näiden menetelmien avulla pyritään tukemaan, kehittämään ja vahvistamaan muun muassa asiakkaan elämänhallintataitoja, arjenhallintataitoja, sosiaalisia taitoja, vuorovaikutustaitoja, tunnetaitoja, itsetuntoa ja itseluottamusta. Toiminta tapahtuu kotikäynteinä asiakkaan kodissa ja/tai elinympäristössä. Eläinavusteisessa valmennuksessa valmentajan työparina toimii terapiakoira. Tapaamiset ovat yksityistapaamisia, mutta niihin voi tarvittaessa osallistua myös asiakkaan läheisverkoston jäseniä. Asiakassuhde alkaa tutustumiskäynnistä, jossa sovitaan tavoitteet työskentelylle sekä kartoitetaan asiakkaan voimavaroja ja haasteita sekä tehdään suunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi. Tämän jälkeen tapaamisilla tehdään erilaisia voimavara- ja ratkaisukeskeiseen viitekehykseen pohjautuvia harjoituksia ja käydään avointa voimavarakeskeistä keskustelua eläin- ja luontoavusteisuutta hyödyntäen. Asiakassuhteen puolivälissä tehdään väliarviointi, jonka avulla kartoitetaan asiakkaan sen hetkistä tilannetta sekä asetettuja tavoitteita. Kaikki tapaamiset kirjataan ja asiakassuhteen päättyessä työskentelystä laaditaan yhteenveto.

Ammatillisen tukihenkilön palvelut voidaan järjestää erityistä tukea tarvitsevalle lapselle/nuorelle tai perheelle. Tapaamiset voivat sisältää yhteistä ajanviettoa, harrastuksia ja koulunkäynnissä sekä itsenäisen elämän tukemisessa tai muuta toimintaa, joka tukee perheen/lapsen arjen sujumista. Tapaamiset järjestetään asiakkaan elinympäristössä ja tapaamisten kesto ja säännöllisyys määritellään asiakkaan tarpeiden mukaan.

Yrityksen toiminnan tavoitteena on laajentaa sosiaalipalveluiden palveluvalikoimaa, jotta asiakkailla olisi paremmat mahdollisuudet löytää itselleen sopivia tukimuotoja.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen arvot perustuvat jokaisen asiakkaan empaattiseen, yhdenvertaiseen sekä kunnioittavaan kohtaamiseen. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että työskentely perustuu asiakkaan omiin toiveisiin, tavoitteisiin ja voimavaroihin. Lisäksi kannustamme asiakasta osallisuuteen, sillä asiakas on aina itse oman elämänsä paras asiantuntija. Työskentelyn



pohjana on myös avoimuus, luottamus ja rehellisyys, mitään ei tehdä asiakkaan selän takana, vaan asiakas osallistuu ja antaa mielipiteensä sekä suostumuksen kaikkeen itseään

koskevaan toimintaan. Asiakas, kuten myös terapiaeläin, on myös oikeutettu poistumaan tilanteesta, jos kokee sen tarpeelliseksi. Asiakas saa itse valita millaisiin harjoituksiin tai toimintoihin osallistuu tai jättää osallistumatta. Työntekijä on asiakkaan tukena itseilmassa, sekä sanoittaa asiakkaalle eläimen reaktioita sekä ohjaa toimimaan turvallisesti eläimen kanssa. Työskentelyssä asiakas huomioidaan kokonaisvaltaisesti, niin psyykkisten, fyysisten kuin sosiaalistenkin tarpeiden osalta. Työskentelyn lähtökohtana toimii työntekijän ammattitaito, joka pohjautuu eläinavusteisten menetelmien sekä neuropsykiatrian kirjon ammattiosaamiseen sekä sosiaalialan ammattitaitoon.

Palveluntarjoaja noudattaa ehdotonta salassapitovelvollisuutta, mitään asiakkaan tietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Asiakkaan tietoja käsitellään asiakaskirjalain edellyttämällä tavalla.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO - RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

1. Riskin/epäkohdan esille tuonti kirjallisesti tai suullisesti palveluntuottajalle (Susanne Toivonen)
2. Haittatapahtuman dokumentointi seuranta-asiakirjaan
3. Haittatapahtuman läpikäyminen asianosaisten kanssa; palveluntuottaja ja asiakas, sekä tarvittaessa omaisten ja asiakkaan asioista vastaavan viranomaisen kanssa
4. Tapahtumien syyt selvitetään ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Korjaavat toimenpiteet kirjataan seuranta-asiakirjaan kyseisen tapahtuman kohdalle.
5. Korjaavat toimenpiteet pannaan toimeen ja niistä ilmoitetaan yhteistyötahoille (kuten kunnan sosiaalivyöntekijöille) sekä asiakkaille kirjallisesti.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat tai riskit palautelomakkeella, sähköpostitse, puhelimitse tai suullisesti kertomalla havainnoistaan. Koska yrityksellä ei ole työntekijöitä, ei työntekijöiden osalta näitä toimia ei voida tehdä. Yrittäjä huolehtii osaltaan ilmoitusvelvollisuudesta ottamalla yhteyttä



asiakkaan asioita hoitavaan viranomaiseen, jos huomaa asiakkaan asioita hoitavien muiden palveluntuottajien toimissa epäkohtia. Jos Onnen Rakit-yrityksen toimiin liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan asiakkaan asioita hoitavalle viranomaiselle tai yrittäjälle itselleen, suhtautuu yritys tähän ehdottoman vakavasti ja pyrkii viipymättä poistamaan riskin/epäkohdan esimerkiksi muuttamalla toimintatapojaan. Lisäksi ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet dokumentoidaan seuranta-asiakirjaan, josta voidaan seurata muun muassa tapahtumien toistuvuutta. Tilanteet käsitellään aina palveluntuottajan (Susanne Toivonen) ja asiakkaan sekä tarvittaessa omaisten ja asiakkaan asioista vastaavan viranomaisen kanssa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus saada itselleen kirjattu dokumentti tapahtuneesta ja häntä informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet kirjataan seuranta-asiakirjaan kyseisen tapahtuman kohdalle. Tapahtumien syyt selvitetään perusteellisesti ja toimintatapoja tai tiloja muutetaan siten, ettei vastaava tapahtuma pääse toistumaan. Muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja tehdyistä toimenpiteistä tiedotetaan myös asiakkaalle ja/tai palvelun ostajalle.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituisista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista ilmoitetaan yhteistyötahoille (kuten kunnan sosiaalityöntekijöille) sekä asiakkaille kirjallisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Susanne Toivonen

0449783541

Pitkäsentie 24 G 01200 Vantaa



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan puolivuositain, jonka lisäksi sitä päivitetään aina, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen nettisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan tullessa palvelun asiakkaaksi, on hänelle tehty jo palvelusuunnitelma kunnan sosiaalityöntekijän toimesta.

Asiakkuuden alussa pidetään tutustumistapaaminen ja alkuhaastattelu, jossa asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa sekä asiakkaan asioista vastaava viranomainen kertovat asiakkaan tilanteesta ja toiveista työskentelylle. Tämän pohjalta arvioidaan yhdessä, minkä tyyppisestä työskentelystä asiakas hyötyisi ja kuinka työskentelyä lähdetään toteuttamaan.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa tai asioista vastaava viranomainen osallistuvat palvelutarpeen arviointiin kertomalla oman näkemyksensä asiakkaan tämän hetkisestä tilanteesta, voimavaroista ja haasteista. Tämän pohjalta arvioidaan yhteisymmärryksessä minkä tyyppisestä työskentelystä asiakas hyötyisi ja kuinka työskentelyä lähdetään toteuttamaan.



Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan palvelusuunnitelman päivittämisestä vastaan asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai muu viranomainen.

Asiakkuuden alkaessa asiakkaan sekä tarvittaessa hänen omaisten ja hänen asioistaan vastaavan viranomaisen kanssa tehdään kyseistä palvelua koskeva työskentelysuunnitelma. Suunnitelmassa otetaan huomioon jo olemassa olevat tukitoimet, asiakkaan tämän hetkinen elämäntilanne voimavaroineen ja haasteineen, asetetaan työskentelylle tavoitteet sekä tehdään suunnitelma siitä, kuinka tavoitteita kohti aletaan työskentelemään. Asiakkuuden puolivälissä tehdään väliarviointi siitä, onko asetettuja tavoitteita kohti kuljettu ja onko asiakkaan tilanteessa muuttunut jotain olennaista. Asiakkuuden päätyttyä arvioidaan, onko asetettuihin tavoitteisiin päästy osittain tai kokonaan.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakkaalle kerrotaan, miten eri tavoin työskentelyä voidaan toteuttaa ja asiakas saa esittää omat toiveensa ja näkemyksensä työskentelylle, jotka kirjataan ylös.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Yrityksellä ei ole henkilökuntaa.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Ei koske yrityksen toimintaa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?



Osallistuminen työskentelyyn on täysin vapaaehtoista asiakkaalle. Työskentelyn aikana asiakas saa itse päättää, minkälaisiin toimintoihin ja harjoitteisiin hän haluaa osallistua ja kuinka työskentelyä toteutetaan. Eläinavusteisessa työskentelyssä korostetaan niin asiakkaan, kuin eläimenkin, itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta myös poistua tilanteesta näin halutessaan.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Yritys ei toiminnallaan rajoita millään muotoa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas on tasavertainen yhteistyökumppani, jolla on myös oikeus päättää yhteistyösuhde näin halutessaan.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Ei mitään.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Työskentely perustuu aina asiakkaan arvostavaan ja ammattimaiseen kohtaamiseen, jonka keskiössä on avoin vuorovaikutus ja dialogi. Jos asiakas, hänen omaisensa tai asiakkaan asioita hoitava viranomainen havaitsevat epäasiallista kohtelua, voivat he tehdä asiasta ilmoituksen yritykselle joko kirjallisesti tai suullisesti. Tapahtuma selvitetään asi-anosaisten kanssa ja se dokumentoidaan myös kirjalliseen muotoon.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Palautetta kerätään jokaiselta asiakkaalta valmennussuhteen päätyttyä. Kaikki palautteet otetaan huomioon palvelun toimintaa, laatua ja omavalvontaa kehitettäessä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakkaiden toiveet ja mielipiteet otetaan huomioon toimintaa kehitettäessä ja toimintaa pyritään kehittämään vastaamaan asiakkaiden odotuksia.



Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: Susanne Toivonen

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot kunnittain:

Helsinki:

Sari Herlevi ja Teija Tanska

puh. 09 3104 3355

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi.

Vantaa:

Sosiaali- ja potilasasiamies

Miikkael Liukkonen, p. 09 8392 2537

Asematie 10 A, 2. krs

01300 Vantaa

Espoo:

Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola

puh. 09 816 51032

PL 205

02070 Espoon kaupunki

sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi



Keski-Uudenmaan kuntayhtymä:

Sosiaaliasiamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen

p. 040 027 7087

sosiaaliasiamies(at)sosiaalitaito.fi

Postiosoite:

Sosiaalitaito

Sosiaaliasiamies

Sibeliuksenkatu 6 A 2

04400 Järvenpää

Porvoo:

Sosiaaliasiamies Salla Ritala

ma-to 9-12 puh. 044 729 7987

sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo

Sipoo:

Sosiaaliasiamies Salla Ritala

+358447297987

sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Kirkkonummi:

Sosiaali- ja potilasasiamies Johanna Söderlund

Puh: 019 289 2000

Osoite: PL 58, 10601 Tammisaari

Sähköposti: johanna.soderlund@raasepori.fi

Sosiaaliasiamiehen tarjoamat palvelut:



- neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä potilaslain (758/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan ja terveydenhuollon potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- toimii asiakkaan ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä sekä vahingonkorvausasioissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaneuvonta:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä?

Palveluntuottaja ottaa muistutuksen vastaan, käsittelee sen ja toimittaa kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa. Asia voidaan tarpeen vaatiessa myös käsitellä suullisesti asianosaisten kesken. Muistutusta koskeva asia otetaan huomioon toiminnan kehittämässä, jotta palvelu vastaisi mahdollisimman hyvin asiakkaiden toiveita ja odotuksia.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 7 päivää

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:



Sosiaalihjauksessa sekä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa tehdään erilaisia toiminnallisia ja luovia harjoituksia, joissa hyödynnetään luontoa ja ulkona liikkumista sekä esimerkiksi taidetta ja musiikkia.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Työskentelyn tavoitteet kirjataan asiakassuhteen alkaessa työskentelysuunnitelmaan ja tavoitteiden saavuttamista seurataan koko asiakassuhteen ajan yhdessä asiakkaan kanssa.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yrityksellä ei ole ruokahuoltoa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

-

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Koska asiakastapaamisen ovat lyhyitä, niihin ei pääsääntöisesti sisälly ruokailuja. Asiakkaille on kuitenkin tarjolla virvokkeita, joiden määrä suhteutetaan myös olosuhteisiin (esimerkiksi liikunnalliset toiminnot tai lämmin sää).

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti? Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Kotikäynneillä palveluntuottaja huolehtii omalta osaltaan hyvästä käsihygieniasta ja asiakkaan niin toivoessa, käyttää kasvomaskia sekä huolehtii riittävästä turvavälisestä tapaamisen ajan.

Kun yrityksen toimitilat valmistuvat (vuonna 2022, toteutetaan tiloissa seuraavia hygieniäkäytäntöjä: Vastaanottokäynneillä asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta käyttää kasvomaskia sekä käsidesinfointiainetta. Lisäksi tilojen kosketuspinnat puhdistetaan puhdistusaineilla- ja liinoilla jokaisen asiakaskäynnin jälkeen.

Toiminnassa käytettävät eläimet (koirat) on terveystarkastettu sekä loishäädetty eläinlääkärin ohjeiden mukaisesti.



Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Toimitilojen kosketuspinnat desinfioidaan jokaisen asiakaskäynnin päätteeksi. Lisäksi tilat siivotaan säännöllisesti imuroimalla ja lattiat moppaamalla. Matot tuuletetaan ja ikkunat pestään tarvittaessa. Siivousliinat pestään kotitalouskäyttöön tarkoitetussa pyykkikoneessa. Palveluntarjoaja on laatinut toimitiloille siivoussuunnitelman, jonka on tarkastanut terveysviranomainen.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Ei henkilökuntaa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaan suunhoito tai kiireetön sairaanhoito eivät koske palveluntuottajaa. Sairaskohdauksen, tapaturman tai muun välitöntä sairaanhoitoa vaativan tapahtuman sattuessa asiakkaalle annetaan ensiapua ja asiakas kuljetetaan joko lähimpään terveyskeskukseen tai hänelle soitetaan ambulanssi.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

=

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

=

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Palveluntarjoaja ei harjoita lääkehoitoa.

Kuka vastaa lääkeshoidosta?

-

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?



Palveluntarjoaja voi pyydettyäessä osallistua asiakasta koskeviin palavereihin sekä kirjoittaa lausuntoja. Lisäksi asiakassuhteesta kirjoitetaan yhteenveto, joka voidaan luovuttaa asiakkaan lisäksi myös hänen asioistaan vastaavalle viranomaiselle, näin turvaten tiedonkulku palvelun aikana toteutetusta toiminnasta. Tiedonkulku tapahtuu suullisesti ja kirjallisesti, jolloin asiakirjat toimitetaan joko kirjepostilla tai kuntatilaajan salatulla sähköpostilla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Toimitilat valmistuvat vuoden 2022 aikana. Yrityksen toimitiloista on pyydetty lausunto terveysviranomaiselta sekä pelastusviranomaiselta. Lisäksi tiloista on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Yritys sitoutuu ilmoittamaan palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaiselle.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yrityksessä työskentelee ainoastaan yrittäjä (Susanne Toivonen). Yrittäjä on koulutukseltaan sosionomi (AMK), kaksikielisen opetuksen maisteri, ratkaisukeskeinen eläinavusteinvalmentaja sekä neuropsykiatrinen valmentaja.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

=

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yrittäjä pitää huolen, että asiakasmäärät eivät ole liian suuret, jotta aikaa riittää myös muuhun työhön, kuten toiminnan suunnitteluun ja dokumentointiin.

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

=



Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

=

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Ei rekrytointia.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

=

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Ei koske yritystä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Yrittäjä huolehtii oman täydennyskoulutuksen hankinnasta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat tai riskit palautelomakkeella, sähköpostitse, puhelimitse tai suullisesti kertomalla havainnoistaan. Koska yrityksellä ei ole työntekijöitä, ei työntekijöiden osalta näitä toimia ei voida tehdä. Yrittäjä huolehtii osaltaan ilmoitusvelvollisuudesta ottamalla yhteyttä asiakkaan asioita hoitavaan viranomaiseen, jos huomaa asiakkaan asioita hoitavien muiden palveluntuottajien toimissa epäkohtia. Jos Onnen Rakit-yrityksen toimiin liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan asiakkaan asioita hoitavalle viranomaiselle tai yrittäjälle itselleen, suhtautuu yritys tähän ehdottoman vakavasti ja pyrkii viipymättä poistamaan riskin/epäkohdan esimerkiksi muuttamalla toimintatapojaan. Lisäksi ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesti.

Haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet dokumentoidaan seuranta-asiakirjaan, josta voidaan seurata muun muassa tapahtumien toistuvuutta. Tilanteet käsitellään aina palveluntuottajan (Susanne Toivonen) ja asiakkaan sekä tarvittaessa omaisten ja asiakkaan asioista vastaavan viranomaisen kanssa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus saada



itselleen kirjattu dokumentti tapahtuneesta ja häntä informoidaan mahdollisten korvausten hakemisesta. Korjaavat toimenpiteet kirjataan seuranta-asiakirjaan kyseisen tapahtuman kohdalle. Tapahtumien syyt selvitetään perusteellisesti ja toimintatapoja tai tiloja muutetaan siten, ettei vastaava tapahtuma pääse toistumaan. Muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja tehdyistä toimenpiteistä tiedotetaan myös asiakkaalle ja/tai palvelun ostajalle.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toimitilat valmistuvat vuoden 2022 aikana. Yrityksen toimitilana toimii yrityksen omistajan asunnon (78m²) yhteydessä oleva toimisto (7m²) sekä wc-tila. Osa asiakastapaamisista voi tapahtua toimitiloissa, jolloin tapaamisen kesto on 60-120minuuttia.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Ei ole.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

=

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

=

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaalla voi olla omia apuvälineitä, mutta niiden hankinta, käytön ohjaus tai huolto eivät kuulu yritykselle.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Mikäli asiakkaan oman apuvälineen kohdalla havaitaan puutteita tai epäkohtia, kirjataan asia vaaratilanelomakkeeseen, jonka avulla asiakas voi viedä asiaa eteenpäin.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot



-

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Yrityksen omistajalla on useiden vuosien kokemus kirjaamisesta työkokemuksensa kautta, jonka lisäksi hän on suorittanut Helsingin Kaupungin Kansa-koulu-hankkeen kirjaamisvalmennuksen. Yrittäjä hankkii itselleen täydentävää koulutusta kirjaamiseen, mikäli sille tulee tarvetta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yrityksen asiakasmäärät ovat mitoitettu siten, että tapaamiset voidaan kirjata joko välittömästi tapaamisen jälkeen tai viimeistään saman vuorokauden aikana.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yritys on laatinut asiakasrekisteriselosteen sekä tietosuojaselosteen. Yritys sitoutuu noudattamaan lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä tietosuojan sekä henkilötietojen käsittelyssä. Vain välttämättömät henkilötiedot säilytetään paikallisella kovalevyllä, johon ainoastaan palveluntuottajalla (Susanne Toivonen) on pääsy.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Yrittäjä hankkii itselleen täydennyskoulutusta tarpeen mukaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Susanne Toivonen, 0449783541, onnenrakit@gmail.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 18.10.2021 Vantaa

Allekirjoitus: Susanne Toivonen