



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	9
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	12

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Unikko Tukipalvelut Oy Y-tunnus 3244947-8

Kunnan nimi Hämeenlinna

Kuntayhtymän nimi Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

Sote-alueen nimi OmaHäme

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona, ei toimintayksikköä.



Katuosoite Tanhuanpääntie 23

Postinumero 13880 Postitoimipaikka Hattula

Esimies Noora Viitanen puh. 050 3316311, Jessica Salminen puh. 050 3363362

Sähköposti noora.viitanen@unikkotuki.fi jessica.salminen@unikkotuki.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta _____

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Unikko Tukipalvelut Oy tarjoaa ei-hoidollista apua ja tukea ikäihmisille. Palvelumme perustuu asiakkaan kotona tai palveluasumisessa tapahtuvaan tukeen, joka räätälöidään asiakkaan tarpeen ja toiveen mukaan. Tavoitteemme on vähentää ikäihmisten yksinäisyyttä, tukea psyykkistä hyvinvointia ja ylläpitää sekä lisätä aktiivisuutta. Perustana on mahdollistaa ikäihmiselle mielekäs ja omannäköinen arki. Asiakkaan luona käy tuttu ihminen, jolloin pystytään luomaan hyvä luottamussuhde asiakkaan, läheisen ja palveluntuottajan välille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvot:

- turvallisuus
- luotettavuus
- asiakaslähtöisyys
- mielekkään arjen mahdollistaminen
- asiakkaan kunnioittava kohtaaminen



Toimintamme ydin asiakkaan aito kohtaaminen ja kiireetön läsnäolo. Haluamme tukea turvallista ikääntymistä, johon pyrimme tutun ja turvallisen ammattilaisen käynneillä. Palvelumme räätälöidään vastaamaan asiakkaan toiveita ja tarpeita. Tuemme asiakkaita elämään ja kokemaan mielekkäitä hetkiä arjessa turvallisesti.

Teemme myös yhteistyötä ikääntyvän läheisten kanssa. Vaikka palvelumme on suunnattu ikäihmiselle, myös heidän läheiset ovat tärkeä kohderyhmämme. Välimatka, arjen hektisyys ja huoli ikääntyvästä ihmisestä saattaa aiheuttaa riittämättömyyden tunteita. Palvelumme avulla ikääntyvä saa arkeen tarvitsemaansa turvaa ja apua. Sovittaessa omaisen/läheinen saa ikääntyvän kuulumiset käyntiemme jälkeen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

-Toiminnan riskit voivat johtua toimintaympäristöstä, työntekijästä, asiakkaasta tai ympäröivästä ympäristöstä.

-Mahdolliset riskit pyritään tunnistamaan ja sovittamaan toiminta riskien minimoimiseksi. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa kirjataan asiakaskohtaiset riskit, jos niitä ilmenee.

-Asiakkaan luona käy tuttu ammattilainen, joka tuntee asiakkaan palvelusuunnitelman.

-Keskusteleva toimintaympäristö mahdollistaa toiminnan kehittämisen ja mahdolliset epäkohdat toiminnassa on helppo tuoda ilmi.

- Yhteistyö ikäihmisen omaisen/läheisen kanssa auttaa toiminnan toteutuksessa ja kehityksessä.

-Jos toiminnassa havaitaan epäkohtia, niihin puututaan viipymättä ja tarvittavat kirjaukset tehdään asiaankuuluvasti.

Riskien tunnistaminen

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



Epäkohdat ilmoitetaan ja käsitellään toiminnasta vastaavien henkilöiden kanssa (Jessica Salminen, Noora Viitanen).

Kirjaamme käytössä olevaan toiminnanohjausjärjestelmään (nursebuddy) huomioon otettavat asiakaskohtaiset riskit, jos niitä nousee palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Jokaisesta käynnistä kirjataan tarpeelliset tiedot. Omaiset/läheiset pääsevät sovelluksen kautta lukemaan käynnistä, jos näin on sovittu asianomaisten kanssa. Mahdolliset epäkohdat toiminnassa käsitellään viipymättä.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Epäkohdat voi tuoda ilmi välittömästi asiakaskäynnillä tai jälkikäteen palvelusta vastaaville (Noora Viitanen, Jessica Salminen). Kaikki epäkohdat ja riskit kirjataan ylös ja käsitellään viipymättä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan käytössä olevaan kirjausjärjestelmään (nursebuddy). Jokainen tilanne käsitellään työntekijän, asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaisensa/läheisensä kanssa tilanteen vaatimalla tavalla.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Epäkohdat, haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään toiminnan järjestämisestä vastaavien henkilöiden ja asianomaisten kesken. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä. Tarvittavat kirjaukset korjaavista toimenpiteistä omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan kirjallisesti sekä henkilökohtaisesti henkilökunnalle ja yhteistyötahoille.



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Jessica Salminen ja Noora Viitanen

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Jessica Salminen puh. 050 3363362 sähköposti. jessica.salminen@unikkotuki.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään puolivuositain. Jos toiminnassa tapahtuu laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, omavalvontasuunnitelma päivitetään näiltä osin muutosten myötä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

unikkotuki.fi/pdf

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarve arvioidaan asiakkaan ja mahdollisesti mukana olevan läheisen kanssa ensimmäisellä tutustumiskäynnillä. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan psyykinen, fyysinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnin lähtökohtana on ikäihmisen oma näkemys voimavaroistaan ja keinoista, joilla voimavaroja voidaan tukea.

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

Asiakas on aktiivisesti mukana palvelutarpeen arvioinnissa, jolloin kartoitetaan myös toiveet palvelun tuottajalle. Asiakkaan omainen/läheinen voi osallistua palvelutarpeen arviointiin ja toiminnan suunnitteluun. Jos omainen/läheinen on mukana, myös hänelle



esitetään kysymykset asiakkaan toimintakyvystä, mahdollisista riskitekijöistä ja toiveista palvelun sisältöön.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

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

Palvelusuunnitelma laaditaan asiakassuhteen alussa. Toteutumista seurataan asiakaskäynneillä sekä palvelusopimuksen päivittämisen yhteydessä.

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

Asiakas on palvelun keskiössä, joten hänen toiveensa, ajatuksensa ja huolensa ohjaavat toimintaa. Asiakas ohjataan tarvittaessa tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

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

Palvelumme perustuu siihen, että ikäihmisen luona käy tuttu ja turvallinen ammattilainen, joka on perehtynyt asiakkaan palvelusuunnitelmaan ja sitoutunut toimimaan sen mukaisesti.

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?

Palvelu perustuu aina asiakkaan toiveisiin ja sen hetkisiin tarpeisiin.

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan mahdollistamalla asiakkaalle mielekäs arki räätälöimällä palvelu vastaamaan juuri asiakkaan tarpeita. Olemme tukemassa ja auttamassa asiakasta sekä tekemässä yhdessä, jolloin toimijuus omassa arjessa vahvistuu. Asiakkuutemme perustuu aina vapaaehtoisuuteen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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



Jokainen asiakas kohdataan kunnioittavasti. Pyrimme näkemään ihmisen omana itsenään, kannustaen ja tukien. Kunnioittavalla kohtaamisella pyrimme luomaan turvallisen ja luotettavan ilmapiirin. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, asiaan puututaan viipymättä. Jokaisella ihmisellä on oikeus asialliseen kohteluun.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, hättätapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, hättätapahtuma tai vaaratilanne henkilökohtaisesti.

Asiakkaan osallisuus

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

Asiakaspalautetta voi antaa asiakaskäynneillä ja palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä. Otamme mielellämme vastaa palautetta myös asiakkaan omaisilta/läheisiltä palvelusuhteen aikana.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautetta hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Olemme pieni toimija, jolloin toimintamallien muutoksia on helppo tehdä, jos tarvetta ilmenee. Pyrimme tuottamaan mahdollisimman laadukasta ja vaikuttavaa palvelua.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja ~~Jessica Salminen, jessica.salminen@unikkotuki.fi~~

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamies puh. 050 5996 415

Sorsanpolku 2B

13210 Hämeenlinna

<https://pikassos.fi/sosiaaliamies-4/sos-yhteystiedot>

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksista. Sosiaaliamies avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa ja palvelu on ilmaista.



Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

<https://asiointi.kkv.fi/fi> puh. 029 505 3050

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

Käsitellään palvelusta vastaavien kesken ja tehdään tarvittavat toimenpiteen viipymättä. Varmistetaan toimintamallien asianmukaisuus niin, ettei vastaava toistu.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Alle 2 viikkoa. Pyrimme käsittelemään muistutuksen mahdollisimman nopeasti.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Palvelumme tavoite on tukea asiakkaan hyvinvointia mahdollisimman laaja-alaisesti ja asiakasta kuunnellen. Uskomme siihen, että kokonaisuuden kannalta asiakkaan mielekkääksi kokemien asioiden mahdollistaminen vaikuttaa positiivisesti asiakkaan toimintakykyyn. Tuotettava palvelu perustuu palvelusuunnitelmaan.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Olemme tukemassa asiakkaan liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaa mahdollistamalla helpon liikkumisen ja turvallisen seuran.

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

Palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä.



Ravitsemus

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

Unikko Tukipalvelut Oy tuottaa ei- hoidollista tukea kotiin, joten tämä ei kuulu tehtäväkuvaan. Huomioimme asiakkaan yleiskuntoa ja keskustelemme ravitsemuksesta. Kirjaamme ja tiedotamme läheisiä, jos huomioitavaa.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Hygieniakäytännöt

- Käsien pesu asiakkaalle mentäessä
- Käsidesin käyttö
- Asiakkaalle vain täysin terveenä
- Maskin käyttö tilanteen vaatiessa
- Huolehditaan mahdollisimman turvallinen ympäristö sekä asiakkaalle, että työntekijöille

Monialainen yhteistyö

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

Ilmoitamme kunnan sosiaali- ja terveydenhuoltoon, jos asiakkaan tilanteesta nousee huoli. Olemme ei hoidollinen palvelu, jolloin ohjaamme terveydenhoidon puoleen tilanteen niin vaatiessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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



Unikko Tukipalveluilla ei ole toimitiloja, toiminta tapahtuu asiakkaan kotona. Huomioimme kuitenkin ympäristöä ja puutumme vaaratekijöihin keskustelemalla asiakkaan kanssa ja mahdollisesti omaisen/läheisen.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Unikko Tukipalvelut Oy toimii kahden sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen voimin. (Jessica Salminen, Sosionomi AMK ja Noora Viitanen, sosiaali- ja terveysalan perustutkinto)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Unikko tukipalvelut voivat käyttää sijaista, jos asiakas ja hänen läheinen näin toivovat. Muussa tapauksessa käynti siirretään.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työyhteisön keskusteleva ja kehitysmuuntoinen ilmapiiri tukee henkilöstön voimavaroja, kuten myös työn merkityksellisyys ja riittävät resurssit työn suorittamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Unikko Tukipalveluissa työskentelee kaksi perustaja jäsentä. Jos henkilökuntaa tarvitsee rekrytoida, edellytämme sosiaali- ja terveysalan tutkintoa ja yrityksen arvojen jakamista.

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

Tulemme panostamaan mahdollisiin rekrytointeihin, jotta löydämme yritykseemme sopivaa työvoimaa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?



Perehdytämme työntekijän työsuhteen alkaessa yrityksemme arvoihin ja toimintamalleihin. Laadimme perehdytyskansion, joka on tukena työsuhteen alkaessa. Perehdytämme tehtäviin henkilökohtaisesti ja niin paljon kuin työntekijällä on tähän tarve.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun Unikko Tukipalvelut Oy alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua (kotipalvelun tukipalvelua) asiakkaalle sopimuksen perusteella. Palvelumme on ei sairaanhoidollista tukea, joten asiakkaista kirjataan vai perustiedot ja toiminnan kannalta oleellisesti ja riittävästi toiminnanohjausjärjestelmään (nursebuddy). Työntekijät perehdytetään henkilökohtaisesti asiakastyön kirjaamiseen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Joka käynnin jälkeen kirjoitetaan lyhyet kuulumiset käynniltä, jotka myös omainen/läheinen pääsee näkemään, jos näin on asianomaisten kanssa sovittu.

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

Koulutuksia järjestetään tarvittaessa.

Unikko tukipalvelu oy:n oma tietosuojaseloste.

Toiminnanohjausjärjestelmän

tietosuojaseloste: www.nursebuddy.co/fi/tietoturva/tietosuojaseloste

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Noora Viitanen noora.viitanen@unikkotuki.fi puh. 050 3316311

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?



Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Unikko Tukipalvelut Oy on uusi yritys, joka käynnistelee vasta toimintaansa. On mahdollista, että toimintamallit tulee muovautumaan toiminnan edetessä, jolloin myös omavalvontasuunnitelmaa tullaan muokkaamaan. Arvioimme toimintaamme jatkuvasti kriittisesti ja teemme tarvittavia muutoksia, jotta palvelumme olisi mahdollisen turvallinen ja toimiva sekä asiakkaalle, hänen omaiselleen/läheiselleen ja työntekijöillemme.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 7.6.2023 Hämeenlinna

Allekirjoitus: Jessica Salminen