

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi Hoivapalvelu Pikkusisko	Kunnan nimi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotipalvelun tukipalvelut vanhuksille	Sijaintikunta Helsinki (toimintaa myös Vantaalla)
Sijaintikunnan yhteystiedot	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Hyvinvointi- ja kulttuuripalvelut Aallotar	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2660007-1
Toimintayksikön nimi	
Toimintayksikön postiosoite Lukijankuja 2 A 4	
Postinumero 00730	Postitoimipaikka Helsinki
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Suvi Aaltonen	Puhelin 0405487791
Postiosoite Lukijankuja 2 A 4	
Postinumero 00730	Postitoimipaikka Helsinki
Sähköposti aaltonensuvi1@gmail.com	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta 23.1.2015 (Helsinki)	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyäessä) 21.1.2015 alkaen, jatkuu toistaiseksi	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Hoivapalvelu Pikkusisko toimii Helsingissä ja Vantaalla tarjoten laadukasta ja kuntouttavaa kotipalvelun tukipalvelua ikäihmisille. Palvelua tarjotaan asiakkaan kotona. Palvelun sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan, ja asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma ja -sopimus ennen palvelusuhteen aloittamista. Palveluihimme kuuluvat mm. siivous, erilaiset kotityöt, saatto- ja asiointiapu, kylvetysapu ja ruuanlaittoapu. Autamme myös sosiaalisten suhteiden hoitamisessa ja huolehdimme asiakkaan virikkeistä. Hoivapalvelu Pikkusiskossa toimii tällä hetkellä yrittäjä itse ja tarvittaessa sijaisia. Hoivapalvelu Pikkusisko saattaa tuottaa myös osan tarjoamistaan palveluistaan alihankintana. Alihankintana toteutettavia
--

palveluja ovat kotihoidon tukipalvelut, kotipalvelu ja siivouspalvelut.
Tällä hetkellä (5/2016) alihankkijana toimii S.Honkala - Omaishoidon Apu (Y-tunnus: 1836810-2)

<p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Toimimme aina asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Haluamme antaa ihmisläheistä ja yksilöllistä hoivaa ja huolenpitoa huomioiden asiakkaan kokonaistilanne. Meille tärkeää on asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen ja kiinnitämme erityistä huomiota vuorovaikutukseen. Toimintamme on tavoitteellista ja toimimme kuntouttavaa työtettä toteuttaen. Noudatamme ehdotonta vaitiolovelvollisuutta ja meille on tärkeää luottamukselle perustuvan yhteistyösuhteen rakentaminen asiakkaan kanssa. Pyrimme edesauttamaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämistä ja kohentamista, ja hänen elämänlaadun paranemista. Tavoitteenamme on, että asiakas voi elää kotonaan mahdollisimman pitkään omannäköistään elämää.</p>
<p>Päivittämissuunnitelma</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa, ja aina tarpeen mukaan. Tämä omavalvontasuunnitelma on tarkastettu ja päivitetty toukokuussa 2016.</p>

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

<p>Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät</p> <p>Suvi Aaltonen, palveluntarjoaja, yrittäjä</p>
<p>Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät</p> <p>Suvi Aaltonen Lukijankuja 2 a 4 00730 Helsinki p. 0405487791</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)</p> <p>Suvi Aaltonen lähihoitaja / kulttuurituottaja AMK</p>
<p>Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa) Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen</p> <p>Uuden työntekijän työhön perehdyttämiseen kuuluu olennaisena osana myös omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen. He osallistuvat omavalvontasuunnitelman ja käytäntöjen kehittämiseen ja kirjaamiseen. Myös käytettävät alihankkijat sitoutuvat yrityksen arvoihin ja toimintatapoihin.</p>

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)</p> <p>Kaikki asiakaspalautteet kerätään kirjallisessa muodossa omaan kansioonsa. Tarvittaessa järjestetään asiakaspalautekysely, jonka tiedot yhdessä käydään läpi. Tässä työssä palaute tulee yleensä suoraan suullisesti asiakkaalta jotka kirjataan ylös. Käymme läpi palautteen ja pohdimme kuinka voimme kehittää työtämme entistä asiakasystävällisemmäksi.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa</p> <p>Kirjallisena tulevat asiakaspalautteet laitetaan asiakaspalautemappiin. Samaan mappiin lisätään myös suullisesti tullut palaute, jonka olemme itse kirjanneet paperille. Muutaman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan käymme läpi saamamme palautteen ja mietimme miten voimme kehittää toimintaamme jatkossa.</p>

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Pyrimme kehittämään toimintaamme niin että se on mahdollisimman hyvin asiakkaan edun, tarpeiden ja toiveiden mukaista. Huomioimme kehittämistarpeita omien havaintojemme, asiakkailta tulevan suullisen ja kirjallisen palautteen pohjalta. Toiminnan vakiintuessa asiakaskyselyjä voidaan toteuttaa.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Varsinaiset asiakaskyselyt toteutetaan paperisina lomakkeina, jotka jaetaan asiakkaalle käynnin yhteydessä. Myös omaiset voivat osallistua kyselyyn. Palautteet käydään läpi ja niiden pohjalta toimintaa kehitetään ja suunnitellaan.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Pyrimme huomioimaan ennakkoon työmme mahdolliset vaaratilanteet, tai joissa on riskit jotka voivat johtaa henkiseen, ruumiilliseen tai taloudelliseen vahinkoon. Käymme läpi tarjoamiimme palveluihin, tietosuojaan, henkilöstöön (henkilöstön aiheuttamat ja henkilöstöön kohdistuvat), asumiseen ja toimintaympäristöön sekä mahdollisesti asiakkaan itse aiheuttamat vaaratilanteet ja riskit.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Läheltä piti- ja vaaratilanteet kirjataan ylös ja tilastoidaan, ja käymme läpi mitä tapahtui, ja kuinka vahinko voidaan jatkossa ehkäistä. Tilanne käsitellään välittömästi asiakkaan kanssa ja myös omaisia informoidaan tarvittaessa.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Olemassa olevat riskit ja vaarat pyritään mahdollisuuksien mukaan poistamaan, ja sattuneet vahingot korjaamaan. Koska työskentely tapahtuu asiakkaan kotona, on asiakas myös itse otettava mukaan suunnitteluun, mikäli vaaratilanne tai riski on syntynyt esimerkiksi vaarallisesta työskentely-ympäristöstä (liukkaat lattiat tms.) Mikäli epäkohta tai vaaratilanne on palvelusta tai työntekijän toiminnasta johtuvaa, yrittäjän tulee kaikin tavoin pyrkiä poistamaan ja minimoimaan riskit niin että asiakas ja henkilöstö voivat turvallisesti toimia jatkossa.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Kaikki vaara- ja läheltäpiti tilanteet käydään läpi pohtien kuinka ne voidaan välttää. Hoivapalvelu Pikkusiskossa on tällä hetkellä vain yrittäjä ja satunnainen sijainen / sijaisia, joten voidaan tarvittaessa riskien tunnistamiseen käyttää myös ulkopuolista apua. Alihankkijaa perehdytetään myös turvallisuus-asioihin ennen alihankintasuhteen alkamista.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1571326>

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Hoivapalvelu Pikkusiskossa työskentelee tällä hetkellä yrittäjä Suvi Aaltonen, joka on koulutukseltaan lähihoitaja ja kulttuurituottaja AMK. Tarvittaessa palkataan sijaisia hoitamaan ruuhka-aikojen, sairastapausten tai loma-aikojen sijaistusta. Hoivapalvelu Pikkusisko voi käyttää alihankkijaa tuottamaan osan palveluista. Tällöin varmistetaan, että alihankkijalla on riittävät ammatilliset valmiudet hoitaa asiakassuhteita turvallisesti.

<p>Kuvaus henkilöstön rekrytointiperiaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)</p> <p>Rekrytointiprosessissa työnhakijat haastatellaan ja heidän koulutus- ja työkokemuksensa varmistetaan työnantajalle toimitettavin todistuksin.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)</p> <p>Uusi työntekijä perehdytetään asiakaskuntaan, käytettyihin työtapoihin ja aineisiin (kuten pesuaineet). Uusi työntekijä perehdytetään noudattamaan Hoivapalvelu Pikkusiskon toimintaperiaatteita ja arvoja. Samaa mallia sovelletaan myös alihankintasuhteissa.</p>
<p>Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)</p>
<p>Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma</p>

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)</p> <p>Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten tämä kohta ei koske Hoivapalvelu Pikkusiskoa.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta</p>

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykinhuoltoa koskevista käytännöistä
Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveysuojeluviranomaisten kanssa, jne.)
Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
Vastuuhenkilön yhteystiedot
<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p>
Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

<p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot</p> <p>Suvi Aaltonen p. 0405487791</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)</p> <p>Asiakasturvallisuus pyritään varmistamaan kaikissa asiakkaan kotona tapahtuvissa toimissa, ja varmistamaan, että asiakkaan kotona on turvallista myös palveluntarjoajan poistuttua. Kts. liite 1.</p>

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta
Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)
Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma Asiakasturvallisuutta kehitetään ja suunnitellaan vuosittain samalla, kun omavalvontasuunnitelmaa tarkastetaan ja täydennetään. Asiakasturvallisuutta seurataan kuitenkin myös jatkuvasti ja muutoksia tehdään aina tarpeen mukaan.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon Pyrimme aina toimimaan asiakkaan etu ja tarpeet huomioiden. Palvelusuunnitelma ja –sopimus tehdään aina yhteistyössä asiakkaan kanssa, ja varmistetaan, että hän ymmärtää ja hyväksyy palvelun tavoitteet ja toimintatavat. Asiakkaan toiveesta ja tarvittaessa myös omaiset voivat osallistua palvelusuunnitelman laatimiseen. Palvelusopimusta tehdessämme kerromme hänelle että mikäli hän on tyytymätön toimintaamme niin hänen on ensisijaisesti otettava yhteyttä palveluntuottajaan, jotta palveluntuottajalla on mahdollisuus sovitella ja/tai tehdä tilanteen korjaavat toimenpiteet. Mikäli asiakas on edelleen tyytymätön hänellä on oikeus tehdä kuluttajasuojalain mukaisesti kantelu ja korvausvaatimus. Tarvittaessa avustamme eri viranomaistahojen saavuttamisessa.
Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen
Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista. Palvelusopimus tehdään aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Siitä käydään jokainen kohta läpi yhdessä niin että asiakas ymmärtää mitä siinä tarkoitetaan ja sovitaan. Palvelusopimuksessa on näkyvissä molempien sopijaosapuolien tiedot, mitä palveluja asiakas tarvitsee, mikä on palvelun hinta, kuinka laskutus on sovittu, mikä on palvelun suorittamisen ajankohta sekä arvio kuinka paljon aikaa sovitun palvelun tekemiseen menee. Sopimusta tehdään kaksi kappaletta joista toinen jää asiakkaalle ja toinen palveluntuottajalle. Sopimusmuutoksista keskustellaan aina etukäteen asiakkaan kanssa, ja muutos kirjataan sopimukseen, mikäli asiakas sen hyväksyy.

<p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)</p> <p>Palveluntarjoaja noudattaa kaikkia alaa sääteleviä lakeja.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista</p> <p>Jokaisen asiakkaan kanssa sovitaan erikseen, miten avaimista ja muista tavaroista huolehditaan. Palveluntarjoaja ei puutu asiakkaan raha-asioihin, eikä käsittele asiakkaan rahoja kuin sovittujen palveluiden yhteydessä, kuten kaupassakäynti.</p>
<p>Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään</p>
<p>Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)</p>
<p>Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).</p>
<p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan</p> <p>Suvi Aaltonen Lukijankuja 2 a 4 00730 Helsinki</p> <p>p. 0405487791</p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot</p>

<p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä</p> <p>Jos muistutus tulee suullisesti niin työntekijä kirjaa sen itse mahdollisimman tarkasti asiakkaan ilmaisun mukaan. Kirjallinen palaute/muistutus sekä työntekijän kirjaama muistutus käydään läpi, ja pohditaan onko muistutus aiheellinen. Mikäli on, pohditaan kuinka tilanne korjataan. Kirjalliseen huomautukseen laaditaan aina vastaus kirjallisena. Kaikki palautteet ja huomautukset arkistoidaan. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen vastaukseen tai tilanteen korjaamiseen, voidaan hänelle neuvoa kuinka hän voi tehdä valituksen virallista kautta.</p>
<p>Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa</p>
<p>Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta</p>
<p>Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma</p> <p>Pyrimme aina kertomaan myös asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja asemastaan. Asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvää kehittämissuunnitelmaa päivitetään omavalvontasuunnitelman yhteydessä.</p>

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

<p>Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: http://www.valvira.fi/</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)</p>
<p>Valtion ravitsemusneuvottelukunta: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/</p>
<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot</p>

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)
THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille: http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta
Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen
Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)
Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa
Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)
Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030
Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot
Potilasasiamiehen yhteystiedot
Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta Hoivapalvelu Pikkusiskon asiakastietoihin liittyvät paperit säilytetään yrittäjän kotona (Lukijankuja 2 A 4) lukitussa kaapissa. Asiakastietoihin pääsee vain yrittäjä itse. Mikäli yrittäjälle sattuisi jotain niin että hän ei itse pysty hoitamaan yrityksen asioita, kaapin avaimen paikan tietää yrittäjän puoliso. Tietokoneelle, jossa laskutusohjelma ja osa asiakastiedoista on, ei ole ulkopuolisilla mahdollisuutta päästä. Kts. rekisteriseloste.
Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf
Tietosuojavastaavan yhteystiedot Suvi Aaltonen, p. 0405487791
Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf

<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)</p> <p>Mahdolliset uudet työntekijät ja alihankkijat saavat tavanomaisen työhön perehdyttämisen lisäksi perehdytystä myös salassapitovelvollisuuden noudattamisesta ja asiakasta koskevien tietojen käsittelystä.</p>
<p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla http://www.tietosuoja.fi/1582.htm : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)</p> <p>Asiakirjojat arkistoidaan erilliseen mappiin jota säilytetään lukitussa kaapissa. Kaikki sellaiset asiakirjat joita ei ole määrätty säilytettäväksi hävitetään silppurissa.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p>Mikäli asiakkaalla on muita toimijoita, jotka osallistuvat hänen palvelukokonaisuuden järjestämiseen ja toteuttamiseen, sovitaan jokaisen tahon kanssa erikseen kuinka tiedonkulku järjestetään. Asiakkaalta pyydetään aina lupa tietojen vaihtoon eri osapuolten välillä.</p>
<p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma</p> <p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelmaa päivitetään ja tarkastetaan yhdessä omavalvontasuunnitelman kanssa.</p>

13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

<p>Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua</p> <p>Hoivapalvelu Pikkusisko voi käyttää alihankkijoita tuottamaan osan tarjoamistaan palveluista. Alihankkijoiden kanssa ollaan koko alihankintasuhteen kanssa tiiviissä yhteistyössä ja alihankkija raportoi säännöllisesti tilaajaa asiakassuhteista ja niissä mahdollisesti tapahtuvista muutoksista. Hoivapalvelu Pikkusisko kuulee myös asiakkaita siitä, kuinka alihankkijan suorittamat työt ovat toteutuneet.</p>
<p>Luettelo alihankkijoita</p> <p>S.Honkala -Omaishoidon Apu (Y-tunnus: 1836810-2)</p>

Kehittämissuunnitelma

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta
Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisesti ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Mikäli toiminnoissa tapahtuu muutosta, se kirjataan omavalvonnan suunnitelmaan niin että suunnitelma on ajantasainen.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista
Omavalvonnan eri osa-alueet käydään läpi ja pohditaan missä on kehittämistä tai puutteita. Puutteet kirjataan ja niihin kehitetään ratkaisukeinot ja korjausehdotukset ja niitä lähdetään sovittuun aikataulun mukaisesti korjaamaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys Helsinki 24.5.2016 (alkuperäinen omavalvontasuunnitelma laadittu 31.12.2014)	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja) Nimenselvennys Suvi Aaltonen
--	--