

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja
Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Rosanne Rautiainen

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3478860-9

Kunnan nimi: Mäntsälä, Hyvinkää

Kuntayhtymän nimi: Keski-Uusimaa

Toimintayksikön nimi: Tarosan Oy

Toimintayksikön sijaintikunta: Mäntsälä

Toiminta-alue: Koko Suomi

Palvelumuoto: Kotipalvelujen tukipalvelut. Henkilökohtainen apu.

Asiakasryhmä: Henkilöt, joiden toimintakyky alentunut, pääosin ikääntyneet ja vammaiset henkilöt.

Toimintayksikön vastaava esimies
Rosanne Rautiainen

Puhelin
0440999462

Sähköposti
rosanne@tarosan.fi

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta ja yksilöllistä palvelua henkilöille, jotka ovat ikääntyneitä tai vammaisia. Pääosin asiakasryhmänä ovat vammaiset henkilöt, jolloin huomioidaan vammaispalvelulaki sekä muut asiaan kuuluvat lait ja ikääntyneet henkilöt, jolloin huomioidaan vanhuspalvelulain säädökset. Palvelutarjontaan kuuluu henkilökohtainen avustus, siivous ja muut kotona tapahtuvat palvelut:

- Kodinhoidolliset työt: siivous, ikkunoiden pesu ja kaikki sellaiset kodinhoidolliset asiat, joissa asiakas tarvitsee apua.
- Henkilökohtainen avustus: Kaikki sellaiset arjen työt, joissa asiakas tarvitsee apua. Työt eivät kuitenkaan ole hoidollisia.
Näitä voi olla esimerkiksi kaupassa tai apteekissa käynti, ruoanlaitto, leipominen, harrastustoiminta ynnä muut.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen tärkeimpiä arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus ja vastuullisuus. Yrityksessä kunnioitetaan yksilöllisyyttä ja yritys edustaa oikeudenmukaista ja yhdenvertaista periaatetta sekä edistää osallisuutta, toimii yksinäisyyttä vastaan ja ajattelee aina asiakkaan etua. Asiakas on arvokas ja tarjoamme asiakkaillemme aina parasta yksilöllistä palvelua. Työntekijöiden tulee noudattaa yrityksen arvoja ja arvostaa asiakkaan henkilökohtaisia ominaisuuksia. Jokainen asiakas on yksilö ja heitä tulee kohdella tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti.

Toiminta perustuu aina kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseen jokaisella elämän osa-alueella.

3 RISKINHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskinhallinnan tärkein toimi yritystoiminnassa on ennalta ehkäiseminen. Riskinhallintaan varaudutaan laatimalla aina iäkkäille- ja vammaisille alkukartoitus, jossa palvelun tarve kartoitetaan sekä palvelusopimus. Kartoitukseen kirjataan erikseen asiat, jotka yrityksen tulee tietää tarjotessaan palvelua asiakkaalle. Tällaisia asioita ovat asiakkaan terveydentilaan liittyvät oleelliset tiedot, jotka voivat olla tärkeitä avun hälyttämisen kannalta, asuntoon ja työhön liittyvät oleelliset tiedot, esimerkiksi käytännöt avainten kanssa.

Avainkäytännöistä kirjataan palvelusuunnitelmaan omana kohtanaan.

Työtä tehdään pääosin asiakkaan kotona, jossa korostuu erityisesti asiakassuhteen luottamus. Asiakkaan henkilökohtaisia tietoja suojellaan niin, että asiakasrekisteri on salauksen takana tietokoneella ja asiakkaan tietoja tarkastellaan työkäyttöön tarkoitetuilla tietokoneilla. Mikäli asiakastietoja on paperilla, niitä säilytetään lukitussa kassakaapissa. Asiakasta ja asiakkaan kotia kunnioitetaan.

Paras tapa ennakoida riskejä on toimia aina suunnitelmallisesti ja käydä asiakkaan kanssa läpi mahdollisia riskitilanteita. Asiakassuhde on tärkeää rakentaa luottamukselle. Riskinhallinnassa työskennellään riskien poistamisen tai minimoimisen hyväksi jatkuvasti, joten asiakailta sekä työntekijöiltä saadut tiedot ovat tärkeitä. Tästä syystä aika ajoin kerätään asiakaspalautetta sekä yrityksen sisäisiä palaverreja pidetään kerran kuukaudessa henkilökunnan kanssa. Tällöin saadaan hyvä yleiskuva siitä, kuinka kentällä on toimittu. Reagoimme nopeasti mahdollisiin epäkohtiin. Epäkohdat korjataan ensisijaisesti neuvottelemalla asiakkaan ja henkilökunnan välillä.

Riskinhallinnan työnjako

Omavalvontasuunnitelman on laatinut Rosanne Rautiainen. Toiminnan laajetessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään. Aina kun yritykseen rekrytoidaan uusi alihankkija, tutustutaan hänen kanssaan omavalvontasuunnitelmaan. Riskeistä ja turvallisuusasioista raportoidaan aina johdolle ja prosessi käydään aina uusien alihankkijoiden kanssa lävitse. Mahdollinen epäkohta tai tapahtuma kirjataan ja käsitellään alihankkijan ja tarvittaessa asiakkaan kanssa. Turvallisuuden ja luottamussuhteen edistämiseksi ryhdymme aina toimiin.

Luottamus on tärkeää niin asiakassuhteissa kuin henkilökunnan välisissä suhteissa. Haluamme, että henkilökunnan on helppo puhua ja tuoda esiin havaitsemiaan tai kokemiaan epäkohtia. Toisena tärkeänä asiana riskinhallinnassa on henkilökunnan tietoisuus turvallisuusasioista. Näillä keinoilla epäkohtiin voidaan puuttua mahdollisimman nopeasti riskien minimoimiseksi tai poistamiseksi. Virheistä pyritään aina myös oppimaan. Edellä mainitut toimenpiteet mahdollistavat laadukkaamman palvelun tarjoamisen asiakkaalle, sekä myös viihtyisän ja turvallisen työympäristön työskentelevälle.

Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Riskeistä keskustellaan kuukausittaisissa palaverissa henkilökunnan kanssa. On tärkeää pysyä lähellä avustajia sekä asiakassuhteita, sillä meille jokaisen kokonaisvaltaisen hyvinvointi on tärkeää. Ohjeistamme henkilökuntaa raportoimaan havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit esihenkilölle joko suullisesti tai kirjallisesti. Tämä tulee tehdä mahdollisimman pian havaitsemisesta, jotta asia voidaan kirjata, analysoida ja raportoida.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan niiden tullessa tietoon. Haittatapahtumat dokumentoidaan siihen varattuun tiedostoon. Haittatapahtumat pyritään käsittelemään asiakasta tyydyttävällä tavalla. Mikäli tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta ja tarvittaessa hänen omaistaan informoidaan korvausten hakemisessa.

Korjaavat toimenpiteet

Yrityksessä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin ja laatupoikkeamiin heti. Tästä syystä on tärkeää, että avustajat ovat tietoisia raportoinnin tärkeydestä. Korjaavat toimenpiteet päätetään, kun haittatapahtuma tai laatupoikkeama on kirjattu ja siitä on keskusteltu asianosaisten kanssa. Korjaavalla toimenpiteellä pyritään ehkäisemään vastaava tapahtuma jatkossa. Olennaista on selvittää haittatapahtuman syyt ja tätä kautta työstää ennaltaehkäisyä. Korjaava toimenpide voi olla toiminnan konkreettinen muuttaminen tai hyvitys asiakkaalle, mikäli keskustelun tuloksena huomataan, että yrityksen toiminnassa on ollut puutteita tai palvelu ei ole vastannut laatua.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Työskentelyn muutoksista ja turvallisuusasioista tiedotetaan henkilökunnalle henkilökohtaisen keskustelun kautta. Muille tarvittaville tahoille lähetetään tarpeellista tietoa kirjallisena.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Rosanne Rautiainen
0440999462

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään silloin, kun toiminnassa tapahtuu laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Esimerkiksi kun henkilökunnan määrissä tulee merkittäviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös silloin, mikäli palveluihin tulee merkittäviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on yrityksen nettisivuilla.
www.tarosan.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Alkukartoitus ja palvelusopimus

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan aina suunnittelukäynnillä. Palvelutarpeen arviointi on olennaista asiakkaan tarpeen ja palvelun tarjoamisen näkökulmasta sekä sen suhteen, tarjotaanko palvelua asiakkaalle sosiaalihuoltopalveluna. Tällöin asiakas saa palvelun arvonnäkökulmasta. Mikäli kyseessä on sosiaalihuoltopalvelu, tulee alkukartoitukseen kirjata sosiaalihuollon tarpeen peruste. Tällainen peruste on olennainen toimintakyvyn heikentyminen, joka estää asiakkaan suoriutumista arkielämän toimista itsenäisesti. Palvelun tarvetta arvioitaessa ensisijaisista on asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja tarvittaessa myös hänen läheistensä näkemys. Palvelut suunnitellaan jokaiselle asiakkaalle hänen tarpeitaan ja yrityksen arvoja kunnioittaen. Alkukartoituksessa kiinnitetään huomiota myös riskitekijöihin, kuten asiakkaan mahdollisen terveydentilan riskeihin, lähipiirin vähyyteen, yksinäisyyden kokemuksiin ja fyysisiin

haasteisiin. Arvioinnin kautta saadaan arvokasta tietoa asiakkaan tilanteesta ja voidaan tällöin tarjota räätälöityjä palveluja asiakkaan elämää helpottamaan. Tarjoamme vain avustuspalvelua ja siihen ei kuulu hoidolliset työtehtävät.

Arvio palvelutarpeesta ja palvelusuunnitelma luodaan asiakkaan kanssa yhdessä.

Palvelusopimus

Asiakkaille laaditaan alkukartoitus. Kartoituksessa nähdään, missä arjen askareissa asiakas voi tarvita apua ja näiden pohjalta sovitaan, mitä palveluja hän tarvitsee. Palvelusopimukseen kirjataan tarjottava palvelu, sen kesto ja kuinka usein sitä tarjotaan sekä mahdollinen palvelun määräaikaisuus. Palvelusopimukseen kirjataan avainkäytäntö. Mikäli asiakas luovuttaa yhden avaimen työntekijän käyttöön, kirjataan kirjallisesti avaimen luovutus sekä luovutettavien avainten määrä. Sopimukseen kirjataan päivämäärä ja allekirjoitus, kun avain palautetaan. Asiakas voi halutessaan lopettaa palvelut tai muuttaa niitä. Asiakkaan palvelutarve voi myös muuttua, jolloin palvelun tarvetta arvioidaan uudestaan.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Asiakasta kohdellaan aina, kaikissa tilanteissa hyvin ja ammattimaisesti.

Itsemääräämisoikeus otetaan yrityksen kaikessa toiminnassa huomioon ja tämä näkyy myös yrityksen tärkeimmissä arvoissa. Asiakas määrittelee itse, millaisia palveluja hän tarvitsee ja ostaa. Kunnioitamme asiakkaan elämäntyyliä ja vapautta määrittää itse, millaista elämää hän elää. Palveluillamme pyrimme auttamaan asiakasta elämään haluamallaan tavalla, ellei tämä merkityksellisesti vaaranna häntä tai ympäristöä. Tällaisista asioista on kuitenkin hyvä keskustella palvelutarvetta arvioitaessa. Yrityksessä johtolankana on se, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja sitä pyritään vahvistamaan. Yrityksessä ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Vaaratilanteiden sattuesssa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen.

Vaaratilanteet käsitellään aina asiakkaan ja tarvittaessa myös hänen omaistensa tai läheistensä kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakas ja myös tarvittaessa hänen lähipiiriään otetaan mukaan palvelun ja yritystoiminnan kehittämiseen. Rohkaisemme asiakkaitamme palautteen jättämiseen ja käytämme palautetta yritystoiminnan kehittämiseen. Käymme palautteita myös työntekijöiden kanssa lävitse ja ideoimme kehittämistä yhdessä.

Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta kerätään kirjeitse, suullisesti ja sähköisesti. Asiakkaan tai hänen läheisensä on mahdollista jättää palautetta.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Rosanne Rautiainen, Oitintie 956, 12100 Oitti

rosanne@tarosan.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies

puhelin +358400277087

Palveluajat:

Maanantai 12:00-15:00

Tiistai 9:00-12:00

Keskiviikko 9:00-12:00

Torstai 9:00-12:00

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu asiakkaan avustaminen muistutuksen tekemisessä.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Helsinki

Vaihde: 029 505 3000

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa):

Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

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

d) Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan aina toiminnan kehittämisessä käsittelemällä niitä johdon sekä tarvittaessa henkilökunnan kanssa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Toimintamme ei kuitenkaan sisällä hoidollista palvelua, joten pyrimme auttamaan avustettavaa henkilöä hänen toivomallaan tavalla sekä niin, että avustus edistää hänen omaa hyvinvointiaan ja osallisuuttaan.

Asiakasta pyritään palvelemaan helpottaakseen hänen tilannettansa ja arkea.

Hygieniakäytännöt

Hygienia-asioista puhutaan aina uuden työntekijän kanssa ja muistutetaan aktiivisesti vanhoillekin tekijöille. Yritykselle laaditaan omat erilliset hygieniaohjeet. Käsien pesun tärkeys on suuri, sekä tarvittaessa suojakäsineiden käyttö, esimerkiksi ruokaa valmistaessa. Tarvittavat erityistiedot hygienia-asioista kirjataan palvelusuunnitelmaan.

Yritys tarjoaa suojakäsineet.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuus on tärkeimpiä asioita yritystoiminnassamme. Turvallisuus pyritään aina varmistamaan tekemällä selkeä alkukartoitus ja palvelusopimus sekä keskustelemalla mahdollisista turvallisuusriskeistä, jotka voivat olla asiakkaan kotona tai hänen terveydentilassaan. Riskit pyritään ennaltaehkäisemään. Asiakasturvallisuutta parannetaan asiakaspalautteen ja koulutuksen avulla.

Mikäli työssämme nähdään epäkohtia, esimerkiksi iäkkään tai kehitysvammaisen henkilön kaltoinkohtelua tai tilanne, jossa iäkäs tai kehitysvammainen henkilö ei kykene huolehtimaan itsestään, tehdään välittömästi ilmoitus vastaavalle taholle. Kaltoinkohtelu tapauksissa otetaan yhteys poliisiin ja mikäli iäkäs henkilö ei kykene huolehtimaan itsestään yksin kotona ollessaan, otetaan yhteys sosiaaliviranomaisiin. Mikäli asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa havaitaan epäkohtia tai epäkohdan uhkia, ilmoitus tehdään sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle (Sosiaalihuoltolaki 48§). Asiakkaan kotona ollessa huomioidaan mahdolliset helpot poistumistiet ja palohälyttimet.

Henkilöstö ja rekrytointi

Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota tehtävän mukaisesti henkilön työkokemukseen ja henkilön luonteeseen palvelutyötä kohtaan. Perehdytämme ja ohjeistamme aina uuden työntekijän. Palautetta ja omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa.

Toimitilat

Yrityksen palvelut tuotetaan asiakkaiden kotona. Muu työ tehdään kotitoimistosta käsin. Yrityksen postiosoite on Oitintie 956, 12100 Oitti. Kotitoimistot löytyvät lisäksi Tampereelta ja Jyväskylästä.

Teknologia

Teknologisina ratkaisuinä yrityksessä käytetään tietokonetta asiakastietojen säilyttämiseen ja mahdolliseen yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakasrekisterin tarkoitus on toimia yrityksen toiminnan tukijalkana. Asiakasrekisteriin merkitään aktiiviset asiakkuudet sekä päättyneet asiakkuudet. Näin palvelujen antaja tietää ajankohtaisesti asiakasmäärät ja asiakkaat sekä kykenee hoitamaan tietojen perusteella asiakassuhteita. Asiakasrekisterin ylläpito on välttämätöntä yrityksen toiminnan kannalta. Asiakasrekisteristä huolehtii yrityksen vastuuhenkilö Rosanne Rautiainen.

Asiakasrekisteriin tulee asiakkaan nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä tilatut palvelut ja sopimukseen kirjatut päivämäärät palvelun kestosta. Rekisteriin kirjataan myös tiedot laskuttamisesta.

Tiedot saadaan asiakkailta itseltään. Poikkeustapauksissa tiedot voidaan saada esimerkiksi läheiseltä, mikäli hän tilaa palvelun asiakkaan suostumuksella.

Rekisteri pidetään työhön käytettävällä tietokoneella salasanasuojauksen takana. Rekisteri hävitetään, mikäli yritystoiminta päättyy. Henkilötiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä luovuteta eteenpäin. Yritys on laatinut tietosuojalain mukaisen rekisteriselosteen.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Palautetta kerätään asiakkailta ja henkilökunnalta. Tämän tiedon pohjalta palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta kehitetään jatkuvasti. Tietoon tulleiden epäkohtien pohjalta selvitetään kehittämistarpeita sekä laaditaan suunnitelma epäkohtien korjaamiseksi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen perustaja Rosanne Rautiainen.

Paikka ja päiväys

Oitti 8.10.2025

Allekirjoitus

Rosanne Rautiainen