



# HoivaSavo

## asSOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

<b>Palveluntuottaja</b>  Yksityinen palveluntuottaja Nimi: HoivaSavo Oy  Palveluntuottajan Y-tunnus: 3175817-2		<b>Kuntayhtymän nimi:</b> Sote -alueen nimi: Ylä-Savon sote	
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan.</b>  Sosiaalihuollon avopalvelut ,Vanhusten ja vammaisten sosiaalihuollon avopalvelut. Terveyspalvelut lähihoitajan sairaanhoidolliset työt. Kotipalvelun tukipalvelut. Muu maaliikenteen henkilöliikenne, Taksiliikenne			
<b>Toimintayksikön katuosoite</b> Nerkoonniementie 141			
<b>Postinumero</b> 73100		<b>Postitoimipaikka</b> Lapinlahti	
<b>Toimintayksikön vastaava esimies</b> Sanna Sonninen		<b>Puhelin</b> 0400835234	
<b>Sähköposti</b> sannamarso@gmail.com			
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset muuta kuin ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>			
<b>Kunnan päätös vastaanottamisesta</b>		<b>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta</b>	
ilmoituksen		-	

### **Toiminta-ajatus**

Hoiva-Savo tuottaa palveluja ikäihmisille ja vammaisille, joiden toimintakyky on alentunut. HoivaSavo tarjoaa yksilöllisiä, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä kotityö- ja hoivapalveluja asiakkaan kotiin. Palveluihin kuuluu ravitsemuksesta, hygieniasta, asioinneista ja siivouksesta huolehtiminen sekä sosiaalisessa kanssakäymisessä avustaminen. Toiminta-ajatuksena on, että asiakas pärjäisi kotona mahdollisimman pitkään. Häntä tuetaan ja kannustetaan omien voimavarojen käyttöön.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Yrityksen arvoina ovat:

Kaikki palvelu perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.

Kunnioittaminen asiakkaita ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kohtaan.

Luotettavuus ja joustavuus

Yksilöllisyys

Turvallisuus

Kiireettömyys

Omatoimisuuden tukeminen

Toimintaperiaatteena on että, palvelun lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen tarve. Toimintaperiaatteena on myös antaa hyvää ja turvallista hoitoa asiakkaille yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaiden kanssa tehdään sopimus sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Tämän pohjalta laadimme yhdessä hoito- ja palvelusuunnitelman sekä palvelusopimuksen.

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

#### RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riskitilanteet ja vaaratilanteet.

Toiminnan riskitekijöinä voisi nähdä vaaratilanteet asiakastyössä esim. asiakkaalle aiheutunut vahinko (asiakkaan putoaminen/kaatuminen, lääkkeenantovirhe tms.) Haittatapahtumat käsitellään säännöllisesti sekä henkilöstön että esimiehen kanssa. Haittatapahtuma käsitellään lisäksi aina asiakkaan kanssa ja tarvittaessa tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi. Mitään varsinaista lääkepoikkeama- järjestelmää ei ole käytössä.

#### 2. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

2.1. Henkilöstö : Yrityksen toimintamuoto on osakeyhtiö jossa toimitusjohtajana toimii Sanna Sonninen ja hallituksen puheenjohtajana yrittäjä Jorma Sonninen.

2 Lähihoitajaa

1 Sosiaaliohjaaja

1 Oppisopimusopiskelija.

Työntekijöitä palkataan tarpeen mukaan. Hoitohenkilökunnan ammattipätevyys tarkistetaan Valviran rekisteristä. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

2.2. Toimitilat : Erillistä toimitilaa ei ole vaan hoito ja hoiva tapahtuu asiakkaan kotona.

2.3. Laitteet ja tarvikkeet: Yrityksellä on käytössä verenpainemittari, verensokerimittari, happisaturaatiomittari, ensiapulaukku sekä henkilökunnan/asiakkaan suojaukseen tarvittavat suojatarvikkeet.

2.4. Asiakasturvallisuus: Laatu valvotaan säännöllisesti. Asiakkaalle on tehty hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona. Mikäli toimintaympäristössä tai välineissä havaitaan riskitekijöitä, raportoidaan ne eteenpäin asiaa hoitavalle taholle esim. puutteet apuvälineissä raportoidaan apuvälinekeskukseen kodin ympäristön riskitekijät raportoidaan asiakkaalle/omaisille/taloyhtiölle, turvavälineissä havaitut viat näistä vastaavalle taholle jne.

Hoitohenkilöstö on velvollinen ilmoittamaan esimiehelle (yrittäjälle) huomattessaan kaltoinkohtelua.

Työntekijä ilmoittaa esimiehelle kirjallisesti myös havaitsemansa epäkohdat. Laatupoikkeamista tehdään myös kirjallinen ilmoitus.

Havaitut riskikohdat ilmoitetaan kirjallisesti esimiehelle ja otetaan asiakkaan ja omaisen kanssa puheeksi, ehdotetaan korjaustoimenpiteitä.

### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvontasuunnitelman on laatinut Jorma Sonninen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Jorma Sonninen

Nerkoonniementie 141

73100 Lapinlahti

puh. 0451542202

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja kerran vuodessa

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksen kotisivuilla sekä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan liitettynä.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaalle, jolla käydään säännöllisesti, tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Sitä päivitetään aina tarvittaessa. Yrityksellä on käytössä valmis hoito- ja palvelusuunnitelmapohja.

Kuten edellä mainittiin, hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja /tai omaisen kanssa ja päivitetään tarvittaessa. Siinä huomioidaan asiakkaan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuneet muutokset

Työtehtävät asiakkaan luona perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa ilmenee asiakkaan voimavarat ja avuntarve.

### Asiakkaan kohtelu

Asiakastyössä noudatetaan lakia ja asetuksia. Yrittäjä ja henkilöstö sitoutuvat noudattamaan yrityksen arvoja. Mikäli havaitaan poikkeamia asiakkaan kohtelussa ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa muilta kuin yrityksen taholta, siihen puututaan ottamalla yhteyttä edunvalvontaan, sosiaalitoimeen tai muuhun tahoon.

Oikeusturva: Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Reklamaatio käsitellään viikon kuluessa. Korvaus, mikäli tarvetta siihen on, sovitaan aina tapauskohtaisesti

Ostosopimuksessa epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan sen kunnan palveluntuottajan vastuuhenkilölle.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, HoivaSavon palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Mikäli epäillään, että asiakasta kohdellaan epäasiallisesti tai loukkaavasti, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään asianomaisten kesken pikaisesti ja avoimesti, sekä toimitaan tilanteen vaatimalla tavalla. Tarvittaessa pyrimme hyvittämään esim. tahattomasti aiheutetun mielipahan tai pettymyksen palvelun suhteen jollain asiakasta tyydyttävällä tavalla, sekä ohjaamme esim. muistutuksen tekemisessä.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaille ja heidän läheisilleen on laadittu palautelomake. Rohkaisemme ja kannustamme antamaan palautetta.

Käsitlemme palautteet henkilöstön kanssa ja teemme tarvittavat muutokset. Kehitämme toimintaa mm. näiden palautteiden perusteella.

Asiakaspalautetta voi antaa myös sähköisesti Ylä-Savon Soten sivuilla:

<https://www.ylasavonsote.fi/anna-palautetta>

## 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

toiminnasta vastaava Sosiaaliohjaaja Sanna Sonninen, Nerkoonnientie 141 73100 Lapinlahti.  
puh. 0400835234

### Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

puh 010 8305106, ti-to klo 10-13

Asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti osoitteessa: <https://www.ylasavonsote.fi/anna-palautetta>

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

**Kuluttajaneuvonta      valtakunnallinen palvelunumero      029 5536 901**

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

**Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Reklamaatio käsitellään viikon kuluessa. Korvaus, mikäli tarvetta siihen on, sovitaan aina tapauskohtaisesti**

**Ostosopimuksessa epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan sen kunnan palveluntuottajan vastuuhenkilölle.**

### Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1 viikko

## Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Yritys tuottaa palveluita, joiden tarkoituksena on tukea/lisätä asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Näitä toimintoja ovat esim. siivousapu, päivittäisissä toiminnoissa ja henkilökohtaisessa hygieniassa avustaminen, asiointiapu, ulkoilu- ja viriketoiminta sekä kuntouttava liikunta.

Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua esimerkiksi siivoamiseen, pukeutua ja peseytyä itse sen verran kun kykenee, laittaa ruokaa jne

## LIKKUMINEN

Yritys Tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden ulkona liikkumiseen. Avustamme liikkumisessa, yrityksellä on käytössä auto, jolla voimme viedä asiakkaan erilaisiin ulkoilutapahtumiin ja liikuntapaikoille. Koulutetut hoitajamme osaavat ohjata asiakkaita liikkumisessa ja jumppaliikkeissä. Annamme mahdollisuuden liikuntasuosittelun täyttymiseen. Kirjaamme kaikki toteutuneet liikuntasuoritteet.

Ohjaamme asiakkaita, jotka ovat saaneet esim. fysioterapiasta kuntoutusohjeet, valvomme myös kuntoutussuunnitelman toteutumista. Kirjaamme havainnot ja tiedotamme havainnosta ko. kuntoutuksesta vastaavalle.

## Ravitseminen

Hoitohenkilöstö seuraa säännöllisesti painon kehitystä ja havainnoi käyntien yhteydessä ruuan kulutusta ja laittaa tarjolle juomia muistuttaen ja perustellen juomaan riittävän paljon.

## Hygieniakäytännöt

Asiakaskohteissa käytetään mieluiten asiakkaiden henkilökohtaisia välineitä, jos tämä sopii asiakkaalle. Voimme myös käyttää yrityksen siivousvälineitä asiakkaan niin toivoessa. Työvälineet

pestään riittävän kuumassa ja puhdistuksessa käytetään desinfiointiin soveltuvia aineita niiden

käyttöohjeita noudattaen. Tarvittaessa esim. WC-tilojen siivous kertakäyttövälineillä, aseptista työjärjestystä noudattaen. Myös henkilöstön suojarusteiden käytöllä, sekä etenkin hyvällä käsihygienialla pyritään ehkäisemään infektioita ja mahdollisia epidemioita. Tarvittaessa voidaan

kysyä lisäneuvoja esim. hygieniahoidajalta.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Yrityksen toimenkuvaan kuuluvat sellaiset terveyden- ja sairaanhoidon toimenpiteet, joihin

henkilöstön pätevyys ja työkokemus riittävät, esim. yrittäjällä itsellään on lähihoitajan koulutus.

Tarvittaessa toteutamme esim. lääkärin määräämiä toimia, joihin pätevyytemme antaa valmiudet.

Seuraamme myös asiakkaan yleistä terveydentilaa häntä havainnoimalla ja tarvittaessa ohjaamme käymään lääkärin vastaanotolla.

Asiakkaan kotona tapahtuvissa kuoleman tapauksissa ohjeena on soittaa 112 numeroon ja toimia heidän antamien ohjeiden mukaisesti. Pääsääntöisesti soitto 112 joka lähettää poliisipartion kohteeseen, jotka tekevät omat tutkimustyönsä, jonka jälkeen poliisi antaa luvan soittaa hautausurakoitsija paikalle tai poliisi lähettää siitä oman viranomaispyynnön.

Hoitamme seuraavat käynneillään asiakkaiden voinnissa tapahtuvia muutoksia ja toimivat tilanteen mukaan, lähettämällä asiakkaan jatkohoitoon tai seuraamalla edelleen vointia. Käytämme yleisimpiä fysiologisia mittausten menetelmiä kuten verenpaineen-, verensokerin- ja kuumeen mittausta.

Asiakkaat käyttävät joko kunnallisia tai yksityisiä terveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluita sen mukaan, minkä itse valitsevat. Tarvittaessa avustamme asiakkaitamme esim. ajanvarauksessa ja saattamisessa tutkimuksiin tai hoitoon. Avustamme myös mahdollisten hoitotoimien toteuttamisessa asiakkaan kotona.

kiireellistä hoitoa tarvitsevat hoidetaan yleensä Tilanteen vaatiessa, esim. asiakkaan hengen ollessa vaarassa, soitetaan suoraan hätäkeskukseen p. 112.

## Lääkehoito

Yritykselle on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka pidetään ajantasalla. Se päivitetään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä tai tarpeen vaatiessa, esim. toiminnan luonteen tai laajuuden muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu kuntayhtymän mallisuunnitelmaa hyödyntäen. Käyttöön otetaan myös oppaassa mainittu lääkepoikkeamailmoitus. Toteutumista seurataan säännöllisesti. Myös mahdollisesti kertyneitä poikkeamailmoituksia käytetään seurannassa.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

HoivaSavon toteutettavan lääkehoidon osalta vastuuhenkilönä on yrittäjä,

Jorma Sonninen

0451542202

## Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Toimimme asiakkaan parhaaksi, olemme yhteydessä eri toimijoiden kanssa, kuten apuvälinelainaamo, Kela, Verotoimisto ja kuntien/kuntayhtymän palveluohjaus. HoivaSavo toimii omalta osaltaan moniammatillisen ryhmän osana.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

HoivaSavo Oy tekee käyntien yhteydessä havaintoja asiakkaan asumisturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä mm. palokuormasta, palovaroittimien sijainneista ja toimivuudesta sekä

esteettömyydestä poistumisteiden kohdalla. Neuvomme asiakkaita paloturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Ilmoitamme puutteista asiakkaalle ja mahdollisesti heidän omaisille. Pyydämme tarvittaessa paloviranomaisia tekemään tarkastuskäyntejä kohteissa.  
Jos havaitsemme, että asiakkaan omaisuutta käytetään väärin tai huomaamme, ettei asiakas ole kykenevä hoitamaan asioitaan mm. laskujen maksamista teemme maistraattiin ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta.

## **yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne;**

HoivaSavo henkilökuntaan kuuluu 1 Sosiaaliohjaaja sekä 3 lähihoitajaa, joista yksi osa-aikainen sekä 1 oppisopimusopiskelija

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.**

Yrittäjä hoitaa itse rekrytoinnin. Periaatteena on, että palkkaamme vain lähihoitajia. Yritys palkkaa vain luotettavaksi tunnettuja henkilöitä, lasten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä pyydämme rikosrekisterin.

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa yrittäjät. Yrittäjän ja työntekijöiden täydennyskoulutusta ostetaan eri koulutusten tarjoajilta pääasiassa verkkokoulutusina.

### **Teknologiset ratkaisut:**

Asiakkaita autetaan hankkimaan mm. turvapuhelin. Kotona olevat palovaroittimet testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa.  
Yrityksen hoitohenkilöstö opastaa säännöllisesti asiakkaita turvapuhelimen käytössä.  
Lisäksi yrityksellä on tarjota omaakin tuotetta, johon voidaan asettaa vastaajapalvelu yrityksestä tai niin, että vastaajana toimii esim. tuttava tai muu läheinen.  
Yrityksen tarjoamasta turvapuhelinpalvelusta vastaa yrittäjä Jorma Sonninen. p. 0451542202

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:**

Asiakkaiden käytössä olevat apuvälineet hankitaan julkisen terveydenhuollon apuvälinelainaamoista. Yrityksen hoitohenkilöstö opastaa asiakkaita välineiden turvallisessa käytössä.  
Yrityksellä on käytössä omat verenpainemittarit, kuumemittarit ja verensokerimittarit, niiden huollosta ja kalibroinnista vastaa Yrittäjä. (3kk)  
Apuvälinelainaamosta hankitut välineet huollatetaan ko. yksikössä. Teemme aina välineistä johtuvista vaaratilanteissa ilmoituksen ko. tahoille.

## **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Yrittäjä Jorma Sonninen  
Nerkoonniementie 141  
73100 Lapinlahti  
p 0451542202

HoivaSavon asiakastiedot, kuten hoito- ja palvelusuunnitelmat ja palvelusopimukset säilytetään toimistotilassa sijaitsevassa lukitussa kaapissa. Tietokoneelle tallennetut tiedot ovat salasanan



takana, joka on ainoastaan yrittäjän hallussa. Asiakkaalta pyydetään aina kirjallinen suostumus asiakastietojen tallentamiseen.

Asiakkaan kirjallisella luvalla hoitoon olennaisesti liittyvistä asioista voidaan informoida toista hoitavaa tahoja.

Hoivasavo huolehtii henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen yrityksen sisäisenä koulutuksena.

HoivaSavon rekisteriseloste ja tietosuojaseloste on nähtävissä yrityksen www sivuilla ja liitettynä asiakkaan hoito ja palvelusuunnitelmaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  
HoivaSavo oy tietosuoja vastaava on Jorma Sonninen  
Nerkoonniementie 141  
73100 Lapinlahti  
puh. 0451542202

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Riskienhallintailmoitukset henkilöstöltä ja asiakailta käsitellään välittömästi palaverissa, johon kutsumme tarvittaessa asiantuntija-apua. Korjaavat toimenpiteet teemme niin pian kuin se kohtuudella on mahdollista.

Pyydämme herkästi asiantuntijoiden kommentteja ja neuvoja niissä asioissa mihin oman henkilöstön ymmärrys ja osaaminen riittää.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
Lapinlahti 17.5.2022  
Sanna Sonninen

Allekirjoitus