

Kotihengetär Jaana

Kotipalvelut P. 040 5304024

1.9.2012 kaikkien täiden hinta 26e/h
+ alv 23% (ellei sopimuksella) Ei matka tai tarvikkeiden kuluja



Jälä hetkellä
- 2015 28e/h
Ellei sopimuksella
+ alv 24%

Siivous
Ruuanlaitto
Leivonta
Ikkunoiden pesu
Pyykkihuolto
Kodinkunnossapitotyöt
Asioinnit

-Saatot, ulkoilu
-Jutustelu
-Lemmikkien ulkoilutus
-Lastenhoitoapu
-Sopimussiivoukset
-Tilausruokailut
-Piha/Lumi -tvöt

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan virallinen nimi <i>Ruotsalainen Jaana Kristiina</i>		Palvelujen tuottajan Y-tunnus <i>2153393-0</i>
Toimintayksikön nimi <i>Kotihengetär Jaana</i>		
Toimintayksikön postiosoite <i>Opintie 19</i>		
Postinumero <i>16300</i>	Postitoimipaikka <i>Orimattila</i>	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi <i>Ruotsalainen Jaana</i>		Puhelin <i>03-7772131</i> <i>0405304024</i>
Postiosoite <i>Opintie 19</i>		
Postinumero <i>16300</i>	Postitoimipaikka <i>Orimattila</i>	
Sähköposti <i>jaana.ruotsalainen@phnet.fi</i>		
Tarjottavat palvelut (sosiaalihuoltona tarjottavat palvelut ja muut palvelut, hinnasto liitteenä) <i>Kotipalvelutyöt: siivous, ruuanlaitto, leivonta, keuhkojen pesu, pyykinhuolto, kodinkunnossapito, siivonnit, saattot, ulkoilu, jutustelu, lemmikkien, ulkoilutus, lastenhoitoapu, sopimusneuvokset, transseurokat, pihajoutamat, siivousapu</i>		
Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan <i>Vanhukset perheissä, joskus lapsiperheitä</i>		
Sijaintikunta / toimialue <i>ORIMATTILA / LAHTI / LÄHKEUNTA</i>		
Sijaintikunnan yhteystiedot <i>16300 ORIMATTILA</i>		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta <i>13.12.2007</i>		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta <i>21.12.2007</i>
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) <i>Ennen tapilolassa vaihdettiin 17.1.2012 Lehi Vakuutuskeskus</i>		
Ennakkoperintärekisteröinnin voimassaolo / pvm saakka <i>1.12.2007 alkaen jatkuu -></i>		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET ja näiden sisällön tarkistaminen / päivittäminen

Toiminta-ajatus

ANAVIKSEVA ANTTA LÄHINÄ VANHUKSILLE MAHD. HYVÄÄ, LAADUKASTA, IHMISLÄHELTÄ KOTIHOIDOLLISTA APUA (SIIVOUS, SUIHENAUVU, ASIOINNIIT YM) PÄIVITETÄN MUUTAMAN KERRAN KUUKAUDESSA + MIKÄLI JOITAKIN SATTU TAI ON "LÄHELTÄ PITI" TILANTEITA. TAI MUUTEN MAINITTAVAA...

Arvot ja toimintaperiaatteet

TOIMITAAN VANHUKSEN OMAA TOIVETTA KUNNIOITTAEN / KUUNNEN. JOKAINEN IHMINEN OTETAAN HUOMIOON ERILAISENA YKSILÖNÄ JA KÄYTÄ LÖIDÄÄN JUURI HÄNELLE SOPIVA AUTTAMIS TAPA / MENETELMÄ JA SÄÄNNÖLLINEN KÄYNTI.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaavalvonnasta vastuuhenkilön / henkilöiden yhteystiedot ja tehtävät

JAAVA RUUSALAINEN OPINTIE 19 16300 ORIMATTILA
P. 0405304024 TOIMII ITSENÄISEN KAIKISSA TYÖTEHTÄVISSÄ

Omaavalvonnasta suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

JAAVA RUUSALAINEN (AMMATTI KEITÄJÄ)

Miten omaavolventa toteutetaan yksikössä? (Henkilöstön osallistuminen omaavolventaan, suunnittelu, perehdytys, toteutus)

PALVELUNTUOTTAJA ITSE HOITAA HENK. KOHI. OMAVALVONNAN. PÄIVITETÄN MUUTAMAN KERRAN JKU

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUDE

Miten asiakaspalautetta hankitaan?

KYSYMÄLLÄ ASIAKKAAN OMAA MIELEPIDETTÄ TEHTÄVIEN OMINNISTUMISESTA / ASIAKASTYTYTYVÄISYYDESTÄ + OLEN MYÖS MONIEN OMAISTEN KAUSSE LÄHEISISSÄ TEKEMISSÄ, JOLLOIN VIESTIT KULKEE HUVIN. JA TOIVEET OTETAAN HUOMIOON + PYRITÄÄN TÄYTTÄMÄÄN. TUNTOU NAMMOILLA KULKEVAN SANA SUUSTA - SUUTTU, JOLLOIN ASIAKKAITAKIN RUITTÄÄ.

Miten asiakas ja omaiset voivat antaa palautetta?

LÄHINÄ ASIAKAS HENKILÖKOHTAISESTI KÄYNNIN YHTEYDESSÄ JA OMAISET UEN OVAT PUHELIN YHTEYDESSÄ. JA MAHD. PALVELUSANTRAAKSI MYÖS VOI TULLA PALAUTETTA YRITTÄJÄN TOIMINNASTA.

Miten asiakaspalautteiden kautta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan (ja asiakaspalauttejärjestelmän) kehittämiseksi?

TIENSTI PARANNETAAN TOIMINTATAPONA JOS SIINÄ ON PARANNETTAVAA. ASIAKKAAN HYVINVOINTI ON TÄRKEIN SEU ETEEN TENDÄÄN TOPELTA PALJON, JOTTA KÄIKKI OLISIVAT TYTYVÄISIÄ. TURVALLISUUS JOKA TILANTEESSA ENSI ARVOISEN TÄRKEÄÄ.

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

Mitkä ovat toiminnan kriittiset työvaiheet, riskit ja vaaratilanteet?

NAHD. SIIVOUKSEN AIKANA EI KOMPANIN ASIAKAS. ESIM. JONURIN JOHTON - VAROTAN, SUHKEVARONA OLUSSA MAHD. LIUKASOVISET YH. ON MINIMUITAVA. EI JOTI HELLA/PEUKONE/HANAT KYKI. AJNA ESIM. SUHKEUN JÄLKEEN TURVAPUHEEIN RANTEESEEN JNE.

Miten ennakoidaan ja ennaltaehkäistään vaaratilanteet ja vahingot?

OLEMALLA ERITYISEN TÄRKEKÄÄ JOS ASIAKAS LIKKOU SIIVOTESSA, VAROITETTAVA, NAHD. NUTETTAVA, AJNA KATJOTAN ETTÄ ESIM. TÖPSELIT, IRTI SETNÄSTÄ (PYYKKI HUOLIT) + HANAT KIINNI JNE. VAIN VÄHÄN VETÄÄ ESIM. PESUÄMPÄRUM, EI LÄIKY, TAI KKAADU, VAIHTO ENNEMMIN USEAMMIN PÖHTÄSEEN VETEEN JNE. JÄRJEN KÄYTTÖ ON SALLITTUA!

Miten toimitaan, jos epäkohtia havaitaan tai vahinkoja tai vaaratilanteita tapahtuu? (Asiakkaalle/omaiselle ilmoittaminen ja heille annettava tuki, selvittely, asian kirjaaminen ja tiedottaminen ja tarvittaessa viranomaisille ilmoittaminen)

KESKUSTELLAAN ASIAKKAAN KANSSA, MAHD. MYÖS OMAISTEN KANSSA ASIOIDEN KORJAMISEKSI, MIKÄLI JOTAIN VAKAVAMPAA JASTTU ESIM. YHTYIS KOMPANIN KOTIHOITON (JOS HEILLÄ EYDÄÄN) TURVAPUHEEIN TAI IIZ, AMBULANSSIAKIN ON JOUDUTTU JOSKUS HÄLYTTÄMÄÄN. ONNEKSI EI PAHEMPAA OLE TULLUT KOHDALLE.

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

Määrä, rakenne ja sijaisten käytön suunnitelma

Henkilöstön määrä, mitoitus ja rakenne (rakenne kuvataan koulutuksen ja tehtävien mukaan)

VAIN PALVELUN NOUTAJA ITSE TYÖKENTELEE KRITIK-
SESSÄ

Mitkä ovat henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja sijaisten hankintamenettelyt?

TOISTAISEKSI TOIMINUT YKSIN
TYÖNTEREHOIDEN TULISI OLLA ULKOPÄIN SUUNTAUTUNEITA,
REIPPAITA, ILOISIA, TOIMELLAITA HENKILÖITÄ, VANHUKSET
KATSAVAT PRISTYSTÄ + JUTTUJEUURAA. AMMATTIINSA OSAAVA
HENKILÖ TULISI KYYRYKSEEN.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

TÄLLÄ hetkellä ei tarvetta lisää henkilöille.
muutoin tienistä yhdessä asiakkaan luona
tutustuen jne. (KATJOTKAN JOS TARVETTA TULEE)

Miten ylläpidetään ja kehitetään henkilökunnan ammattitaitoa ja osaamista?(esim. täydennyskoulutus suunnittelu- ja seurantamenettelyt, työhyvinvoinnin ylläpitäminen, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut)

ITSE LUEN AJANKOHTAINIA TIEDOITTEITA MM. LEHDISTÄ
LIITTYEN OMAAN ALAAN, JA JOKA PÄIVÄ TYÖSSÄ OPPII
JOTAKIN UUTTA VANHUSTEN KAUTTA.. PALJON ULKOILUA +
LEIKKEILYÄ VASTAPAINOKSI - TEKEE HUVIA KOKO KROKALLE -

7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

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.

Jos toimitaan asiakkaan kotona, voidaan seuraavat viisi kohtaa poistaa.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteutumismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveysuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

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.

Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

OLEN TARVUNUT TYÖSSÄNI VAIN VERENPAINEMITTARIA JOSKUS MITANNUT VEREN SOKERIA IHAN KOTIKONSTEILLA NOITAIN HAAPAN PUHDISTUKSIA TAI PUOLAPUSSIN VAIHTOJA TÄDY. YLEENSÄ ASIAKKAAN TOIVEESTA HÄNEEN OMALLA MITTARILLAN JNE. VARSINAINEN HOITAJAN TÖ O.S. KOTIHOIDON TEHTÄVÄÄ.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

JAAKA PUOTJALAINEN
OPINTIE 17 16300 ORIMATTILA
0405304024

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

EI TARVITSE TYÖSSÄNI, NORMAALISTI JUURI MUUTA KUIN SIIVOUSVÄLINEITÄ. SAAPPAI SUIHKNESSU, TARVIKKEET PÄIVITETÄÄN AINA TASAISIN YLEISÖIN JA TARVITTAESSA

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaaavien yhteystiedot

JAAKA PUOTJALAINEN
OPINTIE 19 16300 ORIMATTILA
0405304024

Miten asiakkaan turvallisuus huomioidaan asiakastyössä ja miten menetellään jos puutteita havaitaan?

TURVALLISUUS ON ERITTÄIN TÄRKEÄÄ MINIMOIDAAN KAIKKI RISKITEKIJÄT JA ONNOST MAHDOLLISET PUUTTEET ESIM. MATTA O.M.J. KAAVUNISEN VARALTA. SUIHKUTUKSET ERITTISEN VAROIVASTI + AUTTAEN ASIAKASTA, MYÖS ILMOITUS ONAISALLE TAI KOTIHOITAJAN JOS JOTAKIN MIELTÄ ALEKRUUTTAVA HAVAITAAN.

Mitä valvontalaitteita yksikössä on käytössä ja miten niiden toimivuus varmistetaan?

EI OLE ERITYISIÄ VALVONTALAITTEITA ITJELLÄ. ASIAKKAALLA USEIN TURVAPUHELIN, HUOLEADITAN ETÄ ON KÄYTÖSSÄ, KOTIHOITAJASTA YLEENSÄ AUTOMAATTISEN TOIMIVUUDEN JA PÄIVITTÄ VIERESSÄ OLEVAAN VIKKOON.

Miten asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuus varmistetaan? (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

TURVARANNEKKEIDEN TOIMIVUUS TESTATAAN SÄÄNNÖLLISESTI KOTIHOIDON KANSSA, ITSE TARKISTAN MM. PALOVAROITTIMIEN PATTEREITA JOSKUS VAIHTAAN AINAK TARVITTAESSA. MYÖS PALANKEET LAADUT VAIHTAAN AINAK JOS IHAN TURVALLISUUS SYISTÄ.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

AIKARIN SÄÄNNÖLLINEN PALOKAROITTIEN TARKASTUS
MAHD. TURVAHELLOJA HUUSTIJAIDALLE
AINA OLTAVA TARKKANA VALUKIEN HANOJEN, REUNOIS-
TA KLOSPÄIN KÄÄNTÖYNEET MATOT POISTETAAN KAATUMI-
SEU ESTÄMISEKSI JNE.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä

KESKUSTELEMME SILLOIN TÄLLÖIN KUNKIN VANHURSEN KANS-
IA HÄNEN TARPEISTAAN, APUA LISÄTÄÄN KUN KUNTO HUO-
NOJEE TAI MUUTOIN AVUN TARVE LISÄNTYV. MYÖS ONMI-
SET OTTAVAT USEIN YITTEYTTÄ, JOS VANHUS TARVITSEE LISÄÄ
APUA, EIVÄTKÄ AINA ITSE EHDÖ PAIKALLE.

Miten asiakkaan tarpeet / toiveet otetaan huomioon hoito- ja/tai palvelusuunnitelmaan tai palvelusopimusta tehdessä?

JUURI NIIN KUIN ASIAKAS ITSE HALUAA
JOKAISEN VOI ITSE KERTOA TOIVEENJA TVON TOTEUT-
TAMISEKSI JA NIILLÄ SITTEN MENNÄÄN.
KAIKKIA AVIETAAN JUURI HÄNEN TARPEEN + TOIVEIDEN
PUKKAAN.

Miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua palveluun / yksikköön etukäteen?

APUA ON MAHDOLLISUUS ENSION NEUVOLELLA JA
TUNTOVA TOISIINSA JA SITTEN VASTA KUN OLLAAN
TÄIN TÄYTYVÄISIA PVOLIN JA TONN TEEMME SOPI-
MUKSEN JA ALAMME KOUOKATA TEHAVIA SEN MUEAN.
AINA VANHURSELLE UUSI ASIA JA KUNNYKS KUN HÄNEN KOTTIN
SA TULE OS. VIEKAS IHOMINEN, PITÄÄ SAADA LUOTTAMUS.

Miten asiakkaalle ilmoitetaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista?

YHDESSÄ TÄYTTÄMME SOPIMUKSEN, KESKUSTELEMME
HINNASTA, SVULLISESTI ILMOITAN HUUISSE ASION
MIKKELI HINTA NOUSEE ESIM. VUODEN ALUSTA.
TUNTONUT TOIMIVAN ITVIN TÄMÄ SYSTEEM.

Miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

YLEESSÄ ASIAKAS HUOLEHTI ITSE OMAK HEAK.
KOH. ARVOTAVARAINA. NIITÄ EI VÄLTÄMÄTTÄ TIEDÄ
PALVELUN TUOTTASA OLEENKAAN.
JOSKUS ASIAKAS ANTTA HAKIONEN KOTTINSA, JOTA SÄILY-
TAN KOTONA MUUTOIN KUN ASIAKKAALLE MENNESSÄN
MIKKELI OSTUSKORTTI TARVITAN KRUUPA-ASIOINTIN, PALAUTAN SEN HETI KÄYTON
JÄKSEN.

Miten menetellään, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

ANTEEKSI PYYNTÖ VARMAANKIN...
PUHUMALLA ASIAT YLEESSÄ SELVIÄÄ, TOIVOTTAVASTI
NÄIN EI KUITEN KAAAN TAPAHDU. VIELÄ EI OLE TULLUT
TILANHETTA ETEEN,
JA TILANTEESTA ON OTETTAVA OPIKSI - NÄIN EI SAA TAPAHTUA.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

MIKKELI ASIAKAS EI ITSE HALUA NOTARIN, SITÄ TULISI
KUNNIOITRA AINÄ MAHDOLLISUUKSIE MUEAN.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

OMALLA KOHDALLAN, EI OLE JUURI TULLUT VASTAAN
Pakotteita tai rajoitteita kenenkään osalta,
puuttaminen on kai parasta terapiaa siinäkin.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-
toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat)

Suosittelaa laadittavaksi menettelytapaohjeet

TÄSSÄ TYÖSIÄ LÄHINÄ SIVOUKSIJA TEHDessä EI TARVITSE
OLLA JUURI TÄLLAINTEN ASIIDEN KANSSA TEKEMISSINÄ.
KAUPPA Ym. ASIOINUITKIN SUUVAT MUUTTA MUTKITTÄ.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta
(asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

YLEENSÄ KOTONA ASUVA ASIAKAS JOKO JOUTU LAITOK-
SEEN TAI KUOLEE, JOLLOIN SUHDE PÄÄTTY Y AUT-
MAATISESTI, MUUSSA TAPAUKSESSA IVIEKO IRTISSÄ-
MILAIKA PUOLIN JA TOIIN. ESIM. SOITTO RIITTÄ.

Jos asiakkaalla on palvelusta huomauttamista tai hän on tyytymätön saamaansa kohteluun, tulee hänen ensin ottaa yhteyttä
palveluntuottajaan ja antaa palveluntuottajalle tilaisuus korjata asia. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus antaa
asiakaspalautetta myös palvelunvälityskeskus PalveluSantraan, Hämeenkatu 26 A, 15140 Lahti, puh. (03) 818 5555.

Asiakas voi ottaa yhteyttä myös kuluttajaneuvontaan.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu
ostopalvelusopimukseen / palvelusetelillä tuotettuun palveluun, asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon vastuuhenkilölle
tai kantelun toimintaa valvoville viranomaisille esim. sosiaali- ja tai perusturvalautakunnalle tai aluehallintovirastoon (Valviran
ohje 8:2010).

Henkilötaho ja yhteystiedot, jolle palaute osoitetaan

JANA RUOTJALAINEN / KOTIHOUDETAR JANA
OPINTE 19 16300 ORIMATTILA
PALVELU SANTRA

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta

Kuluttajansuojaneuvoja, puh. 071 873 1901 ma-pe klo 9-15

TOIVOISIN NIIN HYVÄN KUIN HYÖNÖNKIN PALAUTTEEN TULEVAN
ITSELLE HENKILÖKOHTAISESTI

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Heinola, Peruspalvelukeskus Aavan kunnat sekä

Peruspalvelukeskus Oivan kunnat :

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso

Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo

Sosiaaliamies Ritva Liukonen

- puhelinaika ma-to klo 13-15 ja pe klo 9-11

puh. 044 729 7987

ritva.liukonen@phsotey.fi

Lahti:

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso

Ahvenistonkatu 2, 3. krs,

Sosiaaliamies Aija Riitta Saastamoinen

- puhelinaika ma-to 13-15 ja pe klo 9-11

puh. 044 729 7989

aija-riitta.saastamoinen@phsotey.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien palautteiden ja muistutusten käsittelystä

EI OLE TULLUT KOIKAAN KIRKALLISIA TAI SUULLISIAKKAAN
MUISTUTUKSIA, SEON SIKAAN SUULLISTA PALAUTTEEN HYVISTÄ
MÖSTÄ KULLÄKIN, MYÖS KOMPINGIN KOTIHOITO ON KUITTELYT
HYVIN TEHDYSTÄ TYÖSTÄ ASIAKKAIDEN LUONA. ALEMONE
KUITENKIN PALJON YHTEYDESSÄ KOTIHOIDON KANSSA KUN SAMOJA

ASIAKKAISTA.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa (kun kyseessä on kunnan palvelupäätöksellä tehtävästä palvelusta)

KOTIHOIDON TYÖTÖN KANSI OLEMAE UEN SPOOILLA
KSAKKAILLA JITEE OYAT TYLLEET HYVIN TUTUIKSI
SOITETAAN JOYÖS MOLEMMIN PUOLIN JOS ASIAKKAALLA
JOTAIN TOIVOMUKSIA. SAAN PÄLSDN ASIAKKAITA KAVOUN-
GIN KOTIHOIDON KAVTT. JOSEK OLE MUKANA MYÖS ITO PALAVE-

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät kehittämistoimet

RISIA, JOS OMAIET PYYTÄVÄT
ASIAKAS OVI AJATA SE YKKÖNEN.
JA HÄNTÄ + HÄNEN TOIVEITTAAN OVI KUUNNELTAVA
JA KUUNIOITETTAVA.
AINA TOKI LOYTYY PARANLETTAVAA JA PARHAASEEN
FIRITÄÄN.

10. PALVELUNYKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta:
<http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

MAHD, MUKAAN LIIKOTAN ULKONA, HOIDETA ASIOTA YHDESSÄ
VIRKISTÄYDYTÄÄN, JOS ASIAKAS HALUKA OSALLISTUA ESIM,
SIIVOUKSEEN, JOKA HÄN TEHDÄ NIIN VOINTUNJA MUKAAN.
VIEN VANHUSTEN KERHOON + HAEN, YHDESSÄ JUMPPATAAN
JOKENS TAI LAULETAN LAULUVIH KUSTA VANHOJA LAULUJA JNE.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.) Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksesi/>

JOSEK KOTIHOITO ENKITTÄÄ ANKA MYÖHÄÄN AAMUPALAN TE-
KOON SILLOIN MINÄ SÄÄTÄN VALMINTA SEU, TAI MAHD.
LÄMMITTEÄ ATERIA, JOSEK ATERIAVÄLIT OYAT KYLLÄ AILA
PITKÄ. KEITÄN KAVIT YN. JOS ASIAKAS HALUAA. JNE

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

KAUPUNGIN ATERIA PALVELU HOITAA ITUNMPI-
KUNTOISILLE RUUAN KOTIIN.

P. 0401786721

(JOSEK OLE PERUNUI ATERIAT
JOS ASIAKAS ON JOUTUNUI
ESIM. SAIRALAAN)

Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (asiakkaiden ulkoiluun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja virketoiminnan järjestäminen ym.)

ULKOILLAAN MAHD, MUKAAN, HOIDELLAAN ASIOTA,
LUETAAN VAIKKA LEHTIÄ, KESKUSTELLAAN KUNNON-
TAVIJA ASIOTA, KÄYDÄN VAIKKA KAVILLA JOSAKAN
LAULETAN, VOIKUSTELLAAN ... KUKA PITÄÄ MISTÄKIN.

THL:n liikuntasuosituksesi eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

HOITAJIA ON ILMEISEN LIIAS VÄHÄN, EUSKA VANHUK-
SET JOUVUVAI USEIN ODOTTAMAAN HOITAJAA, TILANNE
OLISI MENO JOS HOITAJIA OLISI RIITTÄVÄSTI
JÄ AIKAA VÄHÄN ENEMMÄN / VANHUS "KUULOLLA"
KRIITÄN OMAALTA OSALTANI OLLA TILANTEISTA

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY
(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

KUN KÄYV VANHUKSEN LUOKIA JA KMOITAN
KOTIKUNNAN JOS JOTAKIN POIKEAVAA HAVAITSEN.

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta (myös henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja henkilökunnan osaamisen varmistaminen)

TEEMME VAIN PALVELUSOPIMUKSEN (MUEMMILLE)
NE SÄILTY KOTONA SAMASSA KAANSISSA KAIKKI.
MUIDEN ASIAKKAIDEN ASIOISTA EI PUHUTA TONTIN
KAANSSA. -LUKULLINEN LAATIKKO - MYÖS PÄIVITETTY

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

OMAVALVONTA SUUNNITELMA SAMASSA

JARNA PUOTOLAISEN
OPINTIE 19 16300 ORIMATTILA
0405304024

Rekisteriseloste (liite)

Miten asiakirjojen arkistointi on toteutettu? (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)?

ON VAIN PALVELUSOPIMUKSET ASIAKKAIDEN
KAANSSA, SAMASTA KAANSISSA LOYTYV NIITA SÄI-
LYTETÄN MONIA VUOSIA (MAHD. 70V) EHKÄ 30-40 HENK.
SOPIMUKSET MAHTUVAI MYVIN SAMAN KAANSISSA TOISTA ISEKSI
MYVIN VANHAAT-POISTUNEIDEN HENKILÖIDEN PAPERIT HÄVITÄN POLTTAMALLA-

Miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa?

Puhelinitse, tai nehdään myös "kentällä"
Juurikin kotikunta käy samoilla
asiakkeilla, oikea yhteystiedot aika
pöytä asiakkaiden asioista.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämistoimet

MUITA TIETUJA EI OLE KUIN PALVELUSOPIMUKSET
NIITA VOI MIELEITÄNI SÄILYTTÄÄ TURVALLISESTI
KOTONA. KUTEN MYÖS OMAVALVONTAPAPERIT, SAMASSA
LAATIKOSSA

Asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviä ohjeita:

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgf8w.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>

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>)

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

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

13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Miten yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua ?

EI OLE ALIHANKKIJOITA

Luettelo alihankkijoista

—

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Miten yksikön yksikön omavalvonnan toteutumista seurataan ja omavalvontasuunnitelmaan päivitetään?

TILANTEET TUSKIN PALJON TÄSSÄ TYÖSSÄ MUUTTUVAT, ASIAKKAAT HIEMAN, MIKÄLI JOTAKIN ERIKANTAVAA TULEE, LIITETÄÄN TIETOIHIN. PÄIVITETÄÄN MUUTAMAN KERRAN KUUKAUDESSA - SIIS AINA TARVITTAESSA.

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

Paikka ja päiväys	Allekirjoitus
<i>Oinimäkiä</i> <i>7.8.2012</i>	(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)
	<i>Jaakko Ruotsalainen</i>
	Nimenselvennys <i>JAAKKO RUOTSALAINEN</i>