

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

1. palveluntuottajan tiedot

- Toiminimi / nimi: Hoivapalvelut Onnenpisara
 - Y-tunnus: 2313518-6
 - Yhteystiedot: Laurniementie 12, 56120 Salosaari
 - Toiminnan luonne: yksityrittäjä, ei työntekijöitä
 - Ammattinimike: lähihoitaja
 - Vastuuhenkilö: Riina Harinen
 - Rekisteröinti päätöksen ajankohta: 16.10.2013
-

2. Toiminnan kuvaus

Palveluntuottaja tuottaa sosiaalipalveluja yksityisenä yksityrittäjänä. Toiminta perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toimintakyvyn tukemiseen sekä turvalliseen ja luottamukselliseen työskentelyyn.

Tuotettavat palvelut:

- Kotihoito asiakkaan kotona
- Tukipalvelut (asiointi, arjen apu, sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen)
- Omaishoidon sijaisuudet
- Henkilökohtainen avustaminen
- Eläinavusteinen toiminta omalla tilalla

Toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä tukea itsenäistä selviytymistä arjessa. Asiakasmäärä riippuu sovittujen asiakastapaamisten kestoista ja määrästä. Pidämme asiakasmäärän sellaisena, että pystymme mahdollisimman joustavasti tarjoamaan palveluitamme asiakkaille heidän tarpeiden ja toiveiden mukaisesti kiireettä. Asiakkaan palveluiden tarpeen kasvaessa pohdimme yksilöllisesti asiakkaan kanssa yhdessä parhaan ratkaisun riittävien palveluiden järjestämiseksi.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Hoivapalvelut Onnenpisara tarjoaa kuntouttavalla työotteella tuotettavia hoivapalveluja kotona asuville ikäihmisille, erityistä tukea tarvitseville lapsille/nuorilleja eri ikäisille

kuntoutujille sekä vammaisille henkilöille henkilökohtaista avustamista. Toimitilalla tarjoamme eläinavusteista virkistävää ja sosiaalista kanssakäymistä tukevaa toimintaa. Yritys on erikoistunut kuntouttavaan toimintaan, sekä Green Care- palveluihin (eläin- ja luontoavusteinen toiminta), joiden tavoitteena on lisätä asiakkaan fyysistä-, psyykkistä- ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia.

Toiminnan lähtökohtana ovat:

- asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys
- asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- asiakkaan toimijuuden ja osallisuuden tukeminen
- turvallisuus ja luottamuksellisuus
- ammattieettinen ja vastuullinen työote

Asiakkaan voimavarat ja toiveet huomioidaan palvelua suunniteltaessa ja toteutettaessa.

4. Palvelujen toteuttaminen ja menettelytavat

4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

- Kotiin tuotettavien palveluiden osalta sovitaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa asiakaskohtaisesti mahdollisista sijais- menettelyistä, mikäli palveluntarjoaja on estynyt itse tuottamasta palvelua. Eläinavusteiset palvelut siirretään tai perutaan tarvittaessa.

4.2 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

- Teemme jokaisen asiakkaan kotona turvallisuus-kartoituksen, jossa käydään läpi vaaranpaikat (esim. kaatumisvaara, muu loukkaantumisvaara, paloturvallisuuden huomiointi) ja huolehdimme tarvittavien muutosten tekemisestä (mm. kodin muutostyöt, apuvälineet, turvapuhelin), tarvittaessa pyydetään fysioterapeutti tekemään apuväline- ja kodin muutostyötarve-arvio.
- Toimitilat on tarkastettu ja asiakaskäyttöön soveltuviksi hyväksytty.
- Toimitilat on rakennettu mahdollisimman esteettömäksi ja turvalliseksi huomioiden mm; kulkureittien pohja, valaistus, opasteet/varoituskyltit, talvella hiekoitus. Huolehditaan, että asiakkailla on tarvittavat ja asianmukaiset turvavälineet toimintaan nähden.
- Toimipaikassa tuotettavia palveluja varten on tehty erillinen turvallisuussuunnitelma, joka käydään toiminnan alkaessa läpi. Turvallisuusasiat kerrataan jokaisella käynnillä ja ohjaaja on aina läsnä asiakkaan kanssa ja varmistaa turvallisuuden..
- Yrityksellä on oma laatukäsikirja ja yritykselle on myönnetty Green Care Finland ry:n Luonto-Hoiva laatumerkki.
- Laatu varmistetaan palveluiden vaativuutta vastavaalla koulutuksella ja jatkuvalla ammattitaidon kehittämisellä sekä toimimalla alan lakien, säädösten ja eettisten periaatteiden mukaisesti. Yrityksen toimintaa pyritään jatkuvasti kehittämään

vastaamaan alan laatusuosituksia sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Otamme erittäin mielellämme vastaan kaikenlaisia kehittämisehdotuksia.

5. Omavalvonnan toteuttaminen

Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa palvelujen laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä lainmukaisuus.

Omavalvontasuunnitelma:

- Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan
- Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajana omana toimintana tuotettavat palvelut sekä palveluseteleillä ja ostopalveluina tuotettavat palvelut.

Omavalvonta toteutuu:

- ennakoimalla ja tunnistamalla toimintaan liittyviä riskejä
 - seuraamalla omaa toimintaa päivittäisessä työssä
 - käsittelemällä asiakaspalautetta
 - päivittämällä toimintatapoja tarvittaessa
-

6. Riskien tunnistaminen ja hallinta

6.1 Yleiset riskit

- asiakkaan loukkaantuminen
- äkilliset terveydentilan muutokset
- kotiympäristön turvallisuusriskit
- tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit

6.2 Palvelukohtaiset riskit

Kotihoito ja tukipalvelut:

- liukastumis- ja kaatumisriskit
- apuvälineiden käyttöön liittyvät riskit

Omaishoidon sijaisuudet:

- asiakkaan voinnin nopeat muutokset

Eläinavusteinen toiminta:

- eläinten käyttäytyminen ja ennakoimattomat tilanteet
- allergiat
- hygienia
- ympäristön ja tilojen turvallisuus

6.3 Toiminta poikkeama- ja vaaratilanteissa

- tilanne arvioidaan välittömästi
 - toiminta keskeytetään tarvittaessa
 - otetaan yhteys omaisiin, hoitotahoon tai hätäkeskukseen tilanteen vaatiessa
 - tapahtuma käydään jälkikäteen läpi, tehdään tarvittavat dokumentoinnit ja toimintaa kehitetään, jotta vastaavilta voitaisiin välttyä jatkossa
-

7. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palvelut toteutetaan asiakkaan toimintakyky ja terveydentila huomioiden.

Eläinavusteinen toiminta on vapaaehtoista ja toteutetaan vain, mikäli se on asiakkaalle turvallista ja asiakkaan tavoitteiden saavuttamista tukevaa,.

Palveluntuottajalla ei ole käytössään omia lääkinnällisiä laitteita. Asiakkaan voinnin seurantaan käytetään tarvittaessa asiakkaan omia mittalaitteita. Palveluntuottaja varmistaa ennen käyttöä laitteen silmämääräisen kunnon eikä käytä vialliselta vaikuttavaa laitetta. Laitteiden tekninen huolto on laitteen omistajan vastuulla.

Yrityksellä on voimassa potilasvahinko- ja vastuuvakuutukset.

8. Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

Toiminnassa varaudutaan tilanteisiin, jotka voivat vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden tai palvelun jatkuvuuden.

Mahdollisia häiriötilanteita ovat esimerkiksi:

- sähkönjakelun katkeaminen
- tietomurto tai haittaohjelma
- tulipalo, vesivahinko tai muu toimitilaa koskeva vahinko
- asiakkaan kodissa tapahtuva sähkökatko
- laajat yhteiskunnalliset poikkeusolot, kuten pandemia
- myrsky tai muu poikkeavan vaarallinen säätila

Sähkökatko asiakkaan kotona

- Palveluntuottaja arvioi tilanteen turvallisuuden (valaistus, lämpötila, asiakkaan vointi, ravitsemus, turvallisuus).
- Kiireellisissä hätä- tilanteissa otetaan yhteys hätänumeroon 112.
- Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin, kotihoitoon tai muuhun hoitavaan tahoon. Sähkökatkon pitkittyessä pohditaan asiakkaan siirtämistä toiseen paikkaan. .
- Asiakkaan voinnin seuranta jatkuu tiivistetymin sähköjen palaamiseen tai asiakkaan siirtämiseen asti.

Pandemiatilanteisiin varautuminen

- Palveluntuottaja noudattaa viranomaisten ajantasaisia ohjeita.
- Sairastuneena ei tehdä asiakastyötä. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään sijainen palvelusopimuksen mukaisesti.
- Huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja tarvittavasta suojautumisesta tilanteen mukaan.
- Käyntejä voidaan siirtää jos palvelun sisältö sen sallii.
- Riskiryhmään kuuluvien asiakkaiden kohdalla noudatetaan erityistä varovaisuutta.

Myrsky tai muu vaarallinen sää-olosuhde

- Palveluntuottaja noudattaa viranomaisten ajantasaisia ohjeita.
- Palveluntuottaja arvioi tilanteen turvallisuuden (valaistus, lämpötila, asiakkaan vointi, ravitsemus, asunnon turvallisuus).
- Kiireellisissä hätä- tilanteissa otetaan yhteys hätänumeroon 112.
- Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin, kotihoitoon tai muuhun hoitavaan tahoon. Poikkeavien sääolojen pitkittyessä pohditaan asiakkaan siirtämistä toiseen paikkaan..
- Asiakkaan voinnin seuranta jatkuu tiivistetymin myrskyn laantumiseen tai asiakkaan siirtämiseen asti.

9. Asiakkaan asema ja oikeudet

- asiakkaalle kerrotaan palvelun sisällöstä, tavoitteista ja hinnoittelusta
- asiakkaalla on oikeus antaa palautetta
- asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu

Palaute käsitellään huolellisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

10. Kirjaaminen ja tietosuoja

- asiakastiedot kirjataan vain tarpeellisilta osin
 - tiedot säilytetään luottamuksellisesti
 - asiakastietoihin on pääsy vain palveluntuottajalla
 - tietoja luovutetaan vain lain sallimissa rajoissa
 - tarkempi kuvaus tietosuojaselosteessa, jonka saa pyydettyä nähtäväksi
 - yrittäjä on suorittanut tietosuojalakiin liittyvän koulutuksen
-

11. Yhteistyö ja verkostot

Yhteistyötä tehdään:

- omaisten kanssa
 - kunnan tai hyvinvointialueen kanssa
 - muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa
 - muiden alueen yrittäjien kanssa
-

12. Omavalvonnan seuranta ja kehittäminen

- omavalvontaa toteutetaan jatkuvasti osana arjen työtä ja havaittuihin epäkohtiin ja puutteisiin reagoidaan välittömästi tilanteen edellyttämällä tavalla
- suunnitelma tarkistetaan vähintään 6kk välein tai tarvittaessa useammin
- suunnitelmaa päivitetään toiminnan muuttuessa
- omavalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Riina Harinen

12.1 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

- Palveluntuottaja dokumentoi havaitut riskit
- Palveluntuottaja ilmoittaa omassa toiminnassaan mahdollisesti ilmenevistä epäkohdista ja puutteista valvontaviranomaiselle valvontalain 29 § mukaan.

12.2 Vakavien vaaratapahtumien välttäminen

- Vakavien vaaratapahtumien välttämiseksi toiminnan turvallisuutta seurataan jatkuvasti, pyritään tunnistamaan ja tiedostamaan riskitekijät, sekä tekemään välittömästi korjaavat toimenpiteet

- Valvontaviranomaisten antamia ohjeita, säännöksiä ja päätöksiä noudatetaan omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

12.3 Havaintojen ja palautteiden huomioiminen kehittämisessä

- Mahdollisissa epäkohta ilmoituksissa, muistutuksissa, kanteluissa, potilasvahinko-ilmoituksissa sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksissa esiin tulleita epäkohdista tai puutteista kertovaa tietoa hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä
- Kerättyä ja muuten saatua palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä jatkuvasti. Palautteisiin vastataan viimeistään viikon sisällä palautteen saapumisesta.

12.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

- Mahdolliset poikkeamat selvitetään, syyt ja taustatekijät kartoitetaan ja toimintaa kehitetään ja/tai muutetaan tarvittavin osin palvelun laadun takaamiseksi.
- Kehittämistoimet päivitetään välittömästi omavalvontasuunnitelmaan

13. Suunnitelman nähtävillä olo

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen kotisivuilla www.onnenpisara.fi

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot löytyvät sähköisessä muodossa tallennettuina yrityksen tiedostoihin.

Suunnitelma päivitetty: 26 / 01 / 2026

Ruokolahdella

Riina Harinen