

OMAVALVONTASUUNNITELMA

HOITO- JA HUOLENPITO KIRSI-MARIKA





SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT	2
1.1 Palveluntuottaja	2
1.2 Palveluyksikkö	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKASTURVALLISUUS.....	3
2.1 Palvelun laatu.....	3
2.1. Asiakkaan asema ja oikeudet	3
2.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	5
2.3 Palaute	5
3 RISKIENHALLINTA	5
3.1 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	5
3.2 Hygieniat ja infektion torjunta	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
4.1 Omavalvonnan vastuu	6
4.2 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	7
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA MUUTOSTEN JULKAISU.....	7



1 PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT

1.1 Palveluntuottaja

Hoito- ja huolenpito Kirsi-Marika (2413021-3)

Palokuja 23 as. 1, 28400 Ulvila

Kotikunta Ulvila

Puhelinnumero: 0408461651

Sähköposti: kirsi.lehmijoki@gmail.com

1.2 Palveluyksikkö

Hoito- ja huolenpito Kirsi-Marika

Palokuja 23 as. 1, 28400 Ulvila

Vastuhenkilö Kirsi Lehmijoki (yrittäjä)

Puhelinnumero: 0408461651

Sähköposti: kirsi.lehmijoki@gmail.com

Hyvinvointialue: Satakunnan hyvinvointialue

Toimintakunnat Pori, Ulvila ja Nakkila

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hoito- ja huolenpito Kirsi-Marika tuottaa kiireetöntä ja yksilöllistä ikääntyneiden kotihoitoa (SHL 1301/2014, 19 a §), tukipalveluja ikääntyneille (SHL 1301/2014, 19 §) ja lapsiperheiden kotipalvelua (SHL 1301/2014, 18 a §). Toiminta-alueena on Pori, Ulvila ja Nakkila. Rekisteröinnin mukaiset asiakasmäärät: ikääntyneiden kotihoito 30 asiakasta, ikääntyneiden tukipalvelut 30 asiakasta ja lapsiperheiden kotipalvelu 30 asiakasta. Palveluja tuotetaan läsnäpalveluina asiakkaiden koteihin, ja yrityksellä ei ole toimitiloja.



Palveluja tuotetaan sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle sekä palvelusetelituottajana Satakunnan hyvinvointialueelle. Hoito- ja huolenpito Kirsi-Marika on hyväksytty Satakunnan hyvinvointialueella tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon, lapsiperheiden kotipalvelun sekä sotaveteraanien leskien, sotainvalidien leskien ja sotaleskien palvelusetelituottajaksi.

Palveluja tuotetaan arvonlisäverottomana, eli asiakkaiden toimintakyky on heikentynyt esimerkiksi ikääntymisen tai sairauden vuoksi (arvonlisäverolaki 1501/1993, 37 §). Palvelu perustuu palvelusopimukseen ja yhdessä asiakkaan kanssa laadittuun palvelusuunnitelmaan.

Alihankintana ostettuja palveluja ei ole käytössä.

2 ASIAKASTURVALLISUUS

2.1 Palvelun laatu

Palveluja tuotetaan asiakaskeskeisesti. Palveluja tuotettaessa noudatetaan lainsäädännön vaatimuksia sekä hyvinvointialueen sääntökirjoja. Palveluja kehitetään mahdollisen palautteen myötä. Palvelun laadusta vastaa yrittäjä.

Yrityksen ainoana työntekijänä toimii yrittäjä, jonka myötä asiakkaan työntekijä pysyy samana koko asiakkuuden ajan. Yrittäjällä on yli 30-vuoden työkokemus lapsiperheiden kotipalvelusta sekä iäkkäiden kotipalvelusta ja kotihoidosta Porin kaupungin työntekijänä. Yrittäjänä palveluntuottaja on toiminut vuodesta 2012. Sijaisia ei ole käytössä.

2.1. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaat kohdataan arvostavasti ja yksilöllisesti. Asiakkaan kanssa laaditaan ensimmäisellä kerralla palvelusopimus. Asiakkuuden alussa laaditaan asiakkaan kanssa palvelusuunnitelma, jota päivitetään asiakkuuden aikana tarpeen mukaan asiakkaan ja mahdollisesti läheisten kanssa. Asiakkaan suostumuksella tehdään yhteistyötä mahdollisen muun verkoston kanssa, esimerkiksi hyvinvointialueen kotihoidon kanssa.



Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, ja asiakkaalla on aina oikeus päättää palvelu välittömästi niin halutessaan. Palvelu tuotetaan asiakkaan kotiin, asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti ja asiakkaan toiveita kuunnellen. Erillistä itsemääräämisoikeuden vahvistamisen ohjetta ei ole koettu tarpeelliseksi laatia.

Mikäli asiakas tai läheinen toisi esiin epäasiallista kohtelua, asia käsitellään asiakkaan ja asiakkaan toivoessa läheisen kanssa. Asiakkaat ja asiakkaiden läheiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat ja poikkeamat esiin suullisesti tai kirjallisesti palveluntuottajalle, esimerkiksi kasvokkain keskustelemalla, puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostilla. Asia käsitellään kasvokkain, puhelimitse tai kirjallisesti.

Muistutus

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, asia pyritään käsittelemään viipymättä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus (asiakslaki 812/2000, 23 §). Muistutukseen vastataan kirjallisesti ja viipymättä, viimeistään kahden viikon kuluessa.

Muistutus lähetetään yrittäjälle: Kirsi Lehmijoki, Palokuja 23 as.1, 28400 Ulvila tai sähköpostitse kirsi.lehmijoki@gmail.com. Palveluseteliasiakkaat voivat tehdä muistutuksen myös Satakunnan hyvinvointialueelle. Muistutus lähetetään osoitteeseen kirjaamo@sata.fi. Lisätietoa muistutuksesta: www.valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-taikantelu tai www.satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/potilaan-oikeudet-jatietosuoja/

Mahdolliset muistutukset, kantelut tms. käsitellään tarvittavassa laajuudessa ja ne huomioidaan toiminnassa ja toiminnan kehittämisessä. Muistutuksia tai kanteluita ei ole tehty yritystoiminnan aikana. Mahdollisista reklamaatioista, muistutuksista tai kanteluista tiedotetaan Satakunnan hyvinvointialuetta.

Sosiaaliasiavastaava

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen neuvoo, jos asiakkaalla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakaslaista, auttaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, ja tiedottaa asiakkaiden oikeuksista. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot: sosiaaliasiavastaava@sata.fi ja puhelinnumero 044 707 9132.



Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu, p. 029 505 3050.

2.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä vastaa yrittäjä. Asiakastietojen käsittelyyn ei ole laadittu erillistä ohjetta. palveluntuottajalla ei ole käytössä sähköistä asiakastietojärjestelmää. Asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa, yrittäjän työhuoneessa. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 5.1.2024. Päivittämisestä vastaa yrittäjä. Hoito- ja huolenpito Kirsi-Marikan tietosuojavastaava on yrittäjä Kirsi Lehmijoki.

2.3 Palaute

Asiakkaat voivat antaa palautetta jatkuvasti palvelun aikana suullisesti tai kirjallisesti. Asiakkuuden päättyessä palautetta pyydetään suullisesti. Saatu palaute hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

3 RISKIENHALLINTA

3.1 Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnassa tunnistetut riskit liittyvät esimerkiksi asiakkaiden kodin esteettömyyteen ja yleiseen turvallisuuteen. Kotien turvallisuuteen ja turvallisiin toimintatapoihin kiinnitetään huomioita, ja asiakkaita ohjataan esimerkiksi tarvittavien apuvälineiden hankinnassa (esimerkiksi liikkumista helpottavat kahvat, liuskat, suihkutuolit). Palvelusuunnitelmaa tehdessä keskustellaan asiakkaan kanssa, miten toimitaan tilanteissa, joissa asiakasta ei tavoiteta (esimerkiksi läheiseen yhteydenottaminen, tarvittaessa ilmoitus hätäkeskukseen tai sosiaalipäivystykseen).

Tärkeää on pyrkiä huolehtimaan yrittäjän omasta työturvallisuudesta, ja esimerkiksi työergonomiasta. Yrittäjän sairastumisen varalta tehdään yhteistyötä muiden palveluntuottajien kanssa, jotta asiakkaiden tuen tarpeisiin pystytään vastaamaan. Siivouksessa käytetään vain asiakkaiden omia siivousvälineitä ja aineita (ei ammattikäyttöön tarkoitettuja aineita). Palveluntuottajalla ei ole lääkinnällisiä laitteita käytössä. Palveluntuottaja ei toteuta lääkehoitoa.



Asiakkaat ja asiakkaiden läheiset voivat tuoda havaitsemansa riskit esiin suullisesti tai kirjallisesti palveluntuottajalle, esimerkiksi kasvokkain keskustelemalla, puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostilla.

Mahdolliset haittatapahtumat tai läheltä piti-tilanteet kirjataan ylös, ja ne käsitellään tarvittavassa laajuudessa ja tiedotetaan myös asiakkaan suostumuksella esimerkiksi läheisiä tai muita verkostoon kuuluvia (esim. kotihoito). Vaara- tai haittatapahtumia ei ole tapahtunut toiminnan aloittamisen jälkeen (vuosi 2012).

Mahdollisista toiminnassa ilmenneistä asiakasturvallisuutta oleellisesti vaarantavista epäkohdista tai vakavasti asiakasturvallisuutta vaarantaneista tapahtumista tai vahingoista ilmoitetaan Satakunnan hyvinvointialueelle ja Lounais-Suomen aluehallintovirastoon (valvontalaki 741/2023, 29 §).

Riskienhallinnasta ja palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa yrittäjä Kirsi Lehmijoki.

3.2 Hygienia ja infektiontorjunta

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään valtakunnallisten ja paikallisten ohjeistuksien mukaan. Työssä huolehditaan aina hyvästä käsihygieniasta ja esimerkiksi kertakäyttökäsineiden käyttämisestä. Palveluntuottaja on rokotettu suositusten mukaisesti (influenssa, korona).

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Omavalvonnan vastuu

Omavalvonnasta sekä omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yrittäjä Kirsi Lehmijoki. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina ajantasaiseksi. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen verkkosivuilla (<https://hoitojahuolenpitokirsi-marika.webnode.fi/>). Asiakkaila on mahdollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan



kotikäynneillä. Yrittäjä vastaa omavalvonnan seurannasta tehtävästä selvityksestä sekä muutosten julkaisemisesta.

4.2 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Paikka ja päiväys: Ulvilassa 7.10.2025

Allekirjoitus *Kirsi Lehmijoki*

5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA MUUTOSTEN JULKAISU

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan ja tarvittavat muutokset julkaistaan ajanjaksoittain tammi-huhtikuu, touko-elokuu ja syys-joulukuu. Tehdyt muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Toukokuu-elokuu 2025:

Omavalvontasuunnitelmaan ei seurannan perusteella ole tehty muutoksia (7.10.2025).