**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

|  |  |
| --- | --- |
| Palveluntuottaja  Yksityinen palvelujentuottaja  Nimi: Tmi Mikel  Palveluntuottajan Y-tunnus: 2795761-1 | Kunnan nimi: Helsinki  Kuntayhtymän nimi:  Sote -alueen nimi: |
| Toimintayksikön nimi  Tmi Mikel / kotisiivous | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen  Linnavuorentie 17a B 2, 00950 Helsinki | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Vanhukset, vammaiset, kuntoutujat | |
| Toimintayksikön katuosoite  Linnavuorentie 17a B 2, | |
| Postinumero  00950 | Postitoimipaikka  Helsinki |
| Toimintayksikön vastaava esimies  Elena Mikkonen | Puhelin  +358440512737 |
| Sähköposti  mikelena@suomi24.fi | |
| **Toimintalupatiedot** (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty | |
| **Ilmoituksenvarainen toiminta** (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta |
| **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat** | |
|  | |

# TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

|  |
| --- |
| **Toiminta-ajatus**  Mikä on yksikön toiminta-ajatus?  Toiminta-ajatus tarjota kotipalveluja (siivousta) tarvitseville, kriteerit täyttäville asiakkaille.  **Arvot ja toimintaperiaatteet**  Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?  Toimimme joka osa-alueella asiakaslähtöisesti asiakkaiden ja heidän läheistensä toiveet ja tarpeet huomioiden, kunnioittaen heidän yksityisyyttään noudattaen Helsingin kaupungin ohjeita. |

# RISKINHALLINTA

|  |
| --- |
|  |
| Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista  Henkilöstön toimintatavat   * Tiedotus * Koulutus * Kokemus   Asiakastilanteet  Tilaturvallisuus   * Työpaikan luonne * Sijainti * Turvallisuuskeinot   Henkilöstöjärjestely |
|  |

|  |
| --- |
| **Riskien tunnistaminen**  Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. |
| Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?  Keskustellaan asiakkaan kanssa, ilmoitetaan esimiehelle ja tarvittaessa omaisille. |
| **Riskien käsitteleminen** |
| Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?  Keskustellaan asiakkaan kanssa, ilmoitetaan esimiehelle ja tarvittaessa omaisille. Tapahtumat raportoidaan, kirjataan, analysoidaan ja arkistoidaan. Vakava tapahtumassa informoidaan omaista ja haetaan korvausta. |
| **Korjaavat toimenpiteet** |
| Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?  Jos vahinko tapahtuu, keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin (esim. avustetaan asiakasta apuvälineiden ja / tai lisäpalveluiden hankinnassa). Ollaan tarvittaessa yhteydessä kotipalveluun. |
| **Muutoksista tiedottaminen**  Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?  Keskustellaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tarvittavien tahojen kanssa. |

# 

# OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

|  |
| --- |
| **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**  Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. |
| Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?  Elena Mikkonen, Olga Orlovskaya |
| Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:  Elena Mikkonen, puh.044 0512 737 mikelena@suomi24.fi |
| **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**  Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. |
| Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?  Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Tmi Mikel toimistossa ja Tmi Mikelin nettisivulla. |
| **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**  Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. |
| Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?  www.mikel.fi |

# ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

|  |
| --- |
| Palvelutarpeen arviointi |
| Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?  Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan käymällä asiakkaan kotona tekemässä palvelutarpeen kartoitus sekä tekemällä kirjallinen palvelusuunnitelma ja sopimus. Mittarina käytetään siivousalan aika- ja menetelmästandardeja, joiden pohjalta tehdään siivoustyön mitoituslomake. |
| Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?  Asiakas on aina läsnä palvelutarpeen arvioinnissa ja tarvittaessa omainen tai läheinen on hänen tukenaan. |
| Palvelusuunnitelma |
| Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?  Toimintayksikön vastaava esimies laatii palvelusuunnitelmat ja seuraa niiden toteutumista. |
| Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?  Toimintayksikön vastaava esimies huolehtii, että henkilökunta tutustuu palvelusuunnitelmaan. Hän käy tarvittaessa sisällön läpi yhdessä henkilökunnan kanssa. |
| Asiakkaan kohtelu **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen** |
| Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?  Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön. Otetaan huomioon hänen toiveensa ja tahtonsa. |
| **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**  Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?  Asiakasryhmä, joilla ei ole kykyä omaehtoiseen päätöksentekoon omista asioistaan (pitkälle dementoituneelle, kehitysvammaiselle), otetaan yhteyttä heidän omaisiin. Olennaista on ymmärtää ja tulkita asiakasta ja hänen tilaansa. |
|  |
| **Asiakkaan asiallinen kohtelu** |
| Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?  Keskustellemme asiakkaiden ja/ tai omaisten kanssa. Keskustelujen perusteella korjataan tilanne sovitulla tavalla.  Yksityisellä sosiaalipalveluntuottajalla on myös aina ilmoitusvelvollisuus kunnan viranomaiselle, havaitessaan tai kohdatessaan kaltoinkohtelua.  Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?  Keskustellemme asiakkaiden kanssa ratkaisukeskeisesti, tarvittaessa omaisten kanssa tuodaan esille kaikki puolet (työntekijän ja asiakkaan) ja pyritään ratkaisuun myönteisen impulssin avulla. |
| Asiakkaan osallisuus **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen** |
| **Palautteen kerääminen**  Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?  Laitettaan esille lomakkeen kysymykset, joihin halutaan selvennystä ja vastauksia. Sovitaan etukäteen asiakkaan ja heidän läheisensä kanssa laatukierroksista siivottavissa tiloissa ja tulokset kirjataan lomakkeelle. Keskustellemme toiminnallisista asioista ja sillä tavalla saadaan palautetta asiakkailta ja heidän läheisiltä. Esim. 2 -3 kk välein. |
| **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**  Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?  Käydään läpi palautteet ja tehdään yhteenveto. Jos tule ongelmatilanteet keskitymme niiden ratkaisuun. Tarvittaessa tehdään muutoksia asiakkaan tyytyväisyyden ja tarpeiden takaamiseksi. |
| Asiakkaan oikeusturva |
| Muistutuksen vastaanottaja  Elena Mikkonen |
| b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  Neuvonta puh. 09 3104 3355, [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi), Toinen linja 4 A 00530 Helsinki  Anneli Ahola, Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska |
| c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista  Kuluttajaneuvonta puh 029 505 3050 (arkisin 9 – 15) |
| d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?  Otamme heti huomioon ja tehdään muutoksia. |
| e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  1 - 2 työpäivää |

# 

# ASIAKASTURVALLISUUS

|  |
| --- |
| **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa** |
| Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?  Arviointi ja havainnointi siivouskohteessa, muutokset siivousmenetelmissä tarvittaessa, koulutus, olemme tarvittaessa yhteydessä muiden viranomaisten kanssa.  Asiakasturvallisuuden menettelytavat perustuvat julkaisuun: VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle. |
| Henkilöstö **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet** |
| a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?  2 pääasiallisesti kotisiivousta tekevää henkilöä. Siivooja / lähihoitaja |
| b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?  Tarvittaessa sijaistetaan olemassa olevalla henkilöstöllä. |
| c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?  Käydään viikkopalaveri ja tehdään tarvittaessa muutoksia. |
| **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet** |
| a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?  Määritellään hakukriteerit, jossa tärkein on vuorovaikutus, kokemus siivoustoiminnasta kodeissa. |
| b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?  Työntekijöiden tarkka taustoitus ja sopivuus työhön. Korostetaan asiakaslähtöistä työotetta: asiakkaan tilanne yksilöllisenä kokonaisuutena. |
|  |
| Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.  Esimies perehdyttää uuden työntekijä työhön.  Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).  Ilmoitus kirjataan ja epäkohdat korjataan. |
| Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?  Tarjotaan sopivia kurssituksia työn ohella. Lyhytkursseja voidaan järjestää yrityksen omissa tiloissa. |
| Toimitilat |
| Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?  Toimitaan asiakkaan kotona. |
| ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY |
| a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?  Asiakastietoja käsitellään Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialan tietoturvallisuusliitteen mukaisesti. |
| b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?  Henkilöstö allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuus työsopimuksen yhteydessä.  Asiakastietojen käsittelyyn annetaan koulutus. |
| c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?  Rekisteriseloste esitetään ja asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä sopimuksen laatimisen yhteydessä. |
| d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  Elena Mikkonen, 0440512737 |

# YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

|  |
| --- |
| Kehitämme ja seuraamme toimintaamme jatkuvasti. Kehittämistarpeet käydään läpi puolivuosittain, mietitään parempia ratkaisuja ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Kiireellisessä toimintatavan muutosta tarvitsevassa tilanteessa toimitaan viipymättä. |

# OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  Paikka ja päiväys  Helsinki 27.5.2019 |
| Allekirjoitus  Elena Mikkonen |