

PIA PALVELUT

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	6
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	7
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	7

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: PIA PALVELUT Y-tunnus 2214853-2

Hyvinvointialue Lapin hyvinvointialue

Kunnan nimi: Kemijärvi, Salla, Pelkosenniemi, Kittilä, Rovaniemi, Ranua

Toimintayksikkö/palvelu: PIA PALVELUT/ kotiin annettavat palvelut ja tukipalvelut ikäihmiset, kotiin annettavat palvelut lapsiperheet, muiden kuin iäkkäiden ja lapsiperheiden kotihoito, tukipalvelut, vammaisten- ja kehitysvammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki, perustason vastaanottotoiminta palveluyksikössä ja potilaan kotona.

Katuosoite: Sallantie 651 c 2 **Postinumero:** 98440 **Postitoimipaikka:** Kallaanvaara

Sijaintikunta yhteystietoineen: Hallituskatu 4, 98101 Kemijärven kaupunki

Palvelumuoto/asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

PIA PALVELUT/ iäkkäiden kotihoito (asiakaspaikkamäärä on 20); muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito (asiakaspaikkamäärä on 20); lapsiperheiden kotipalvelu (asiakaspaikkamäärä on 10); muu sosiaalihuollonpalvelu-tukipalvelut (asiakaspaikkamäärä on 20); vammaisten- ja kehitysvammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki (asiakaspaikkamäärä on 2+2).

Esihenkilö: Toiminimiyrittäjä Irina Alexandra Panicheva/Geronomi AMK

Puhelin: +358-413-101-713

Sähköposti: piapalvelut@gmail.com

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot: PIA palvelut on hakenut rekisteröintiä palveluntuottajaksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien rekisteriin (Soteri). Samalla hakemuksella PIA palvelut on hakenut palveluyksikön rekisteröintiä Soteriin.

Ilmoituksen ajankohdat: 4.10.2024 LAAVIS/257/2024

Rekisteröidyt palvelualat:

- Itsenäinen ammatinharjoittaja/kotiin tarjottavat palvelut/yksityiset sosiaalipalvelut
- Ilmoituksenvaraiset palvelut/kotipalvelut/tukipalvelut/vammaiset- ja kehitysvammaiset
- Ilmoituksenvaraiset palvelut/kotipalvelu/vanhukset
- Ilmoituksenvaraiset palvelut/kotipalvelu/lapsiperheet

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Kotipalveluiden PIA PALVELUT omavalvontasuunnitelman on laatinut toiminimiyrittäjä Irina Panicheva. Tällä hetkellä (08.01.2025 yrityksessä ei ole muita työntekijöitä).

Yhteystiedot:

Irina Panicheva, puh: +358413101713

sähköposti: piapalvelut@gmail.com

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen toiminnan käynnistyessä, vuoden 2024 aikana osallistunut vain yrityksen perustaja. Jatkossa omavalvontasuunnitelmaan osallistuvat mm. asiakkaat, omaiset ja yrityksen työntekijä/työntekijät. Omavalvontasuunnitelmaa on päivitettävä vuosittain ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman asiakkaat ja omaiset saavat halutessaan paperisena versiona. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös yrityksen verkkosivuilta www.pia-palvelut.com

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

PIA PALVELUT yritys tuottaa kotiin annettavaa sosiaalipalvelua Lapin hyvinvointialueen kuntien Kemijärven, Sallan, Kittilän, Ranuan, Pelkosenniemen ja Rovaniemen alueella.

Yritys tuottaa sosiaalipalveluja (mm. kotipalveluiden tukipalveluita sekä ohjaus- ja neuvontapalveluita) kotiin asiakkaille ja myös organisaatioille. Pääsääntöisesti palveluja

tarjotaan vanhuksille, myös ulkomaalaistaustaisille vanhuksille, lapsiperheille ja kaikille palvelua haluaville. Palvelujen tarkoitus on auttaa asiakasta selviytymään arjen toimista toimintakyvyn tukemiseksi. Palvelun sisältö määritellään aina asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan asiakkaan toimintakyky huomioiden. On tärkeää kohdata ihminen aina kokonaisvaltaisesti kaikki toimintakyvyn osa-alueet huomioiden.

PIA PALVELUT yritys tarjoaa esim. apua päivittäisissä asioissa, palveluohjaus- ja neuvonta, liikuntaa, asiointiapua, digineuvontaa, aktiviteettia (elävää ja luovaa tapahtumaa musiikkiterapeuttisia elementtejä käyttäen sosiaalisen, kognitiivisen ja fyysisen toimintakyvyn tueksi).

Arvot ja toimintaperiaatteet

PIA PALVELUT yrityksen arvot ovat: ammattitaito, rehellisyys, aito kiinnostus ja kunnioitus toista ihmistä kohtaan, palvelumme on ihmislähtöistä, asiakkaan ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa. Pyrimme siihen, että PIA PALVELUT on asiakkaalle luotettava tuki ja turva arjessa. Toimintaperiaatteitamme ovat luotettavuus, täsmällisyys sekä innostaminen ja kannustaminen. Meille on tärkeää tukea asiakkaan omia voimavaroja ja toimintakykyä. Haluamme palvelullamme tuottaa asiakkaillemme osallisuuden ja merkityksellisyiden kokemuksia sekä luoda iloa elämään.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta ja korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinta on erottamaton osa jokapäiväistä työtä. Riskien ennakointi kartoitetaan palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaan toimintakyky huomioiden; toimintaan vaikuttavat sairaudet ja lääkitys sekä kirjaamalla toiminnan sisältö tarkasti palvelusuunnitelmaan.

Huomioidaan riskit asiakkaan asuinympäristössä ja asiakastyön turvallisen toteuttamisen edellytykset pyritään kartoittamaan mahdollisimman tarkasti ja poistamaan/korjaamaan epäkohdat (esim. liukkaat lattiat/matot, riittävä valaistus jne.); ergonomia ja kuntouttava työote pyritään myös minimoimaan vahinkoja. Havaitut epäkohdat korjataan välittömästi. Laatupoikkeamat, läheltä piti tilanteet ja haittatapahtumat käsitellään tarvittaessa

asiakkaan/omaisten kanssa. Syyt tapahtuneeseen pyritään selvittämään mahdollisimman tarkasti virheiden toistumisen minimoimiseksi. Virheistä otetaan opiksi.

Oman ammattitaidon ylläpitäminen ja ajantasainen koulutus sekä työhyvinvoinnin ylläpito ovat myös osa yrityksen riskienhallintaa.

Yrittäjä huolehtii omasta jaksamisestaan työkuormitusta tasapanottavilla harrastuksilla sekä ylläpitää ja kehittää osaamistaan osallistumalla alan tapahtumiin ja koulutukseen.

Päivittäisen toiminnan järjestäminen

Palvelun sisältö muodostuu asiakkaan tarpeiden ja toiveiden perusteella. Asiakas saa palvelua oman tarpeiden ja toiveiden perusteella; palvelua tarjotaan kuntouttavalla työotteella ja asiakkaan toimintakykyä edistään. Yritys huomioi hygienian käytänteet ja infektiotartuntojen ehkäiseminen: kädet pestään aina asiakkaan luo saavuttaessa ja sieltä poistuttaessa; hengityssuojaimia käytetään tarvittaessa yleinen tautitilanne huomioiden; sairaana ei koskaan mennä asiakkaan luo. (Tartuntatautilaki 48a§)

Palvelua tarjotaan asiakkaan luona/kotona ja työmatkat tapahtuvat autolla. Lapissa jatkuvasti vaihtelevat keliolosuhteet ja riskejä voidaan vähentää mm. varaamalla aikaa ja pyrkimällä huolellisuuteen liikenteessä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan asema ja oikeudet (itsemääräämisoikeus)

Palvelusopimuksen lähtökohtana on aina palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelman laatiminen. Palveluntarve kartoitetaan yhdessä asiakkaan (tarvittaessa hyvinvoinninalueen edustajan ja/tai omaisten) kanssa. Lähtökohtana on asiakkaan näkemys ja toiveet niistä palveluista, joita hän haluaa yritykseltä ostaa.

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakasta ja potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide.

Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. (valvira.fi)

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Suunnitelma laaditaan aina asiakkaan toiveiden sekä toimintakyvyn ja elämäntilanteen huomioiden. Jokainen asiakaskäynti kirjataan ja näin seurataan palvelusuunnitelman toteutumista. Yhdessä asiakkaan kanssa laadittu palvelusuunnitelma liitetään palvelusopimukseen. Asiakkaalle annetaan oma kappale sopimuksesta. Myös palvelun hinta määritellään palvelusopimuksessa. Yritys ei voi yksipuolisesti neuvottelematta asiakkaan kanssa muuta sopimuksen sisältöä. Palvelusopimuksessa kerrotaan, että asiakkaalla on oikeus milloin tahansa peruuttaa palvelusopimus ja tähän annetaan sopimuksessa yksilöidyt ohjeet. Toiminnassa noudatetaan aina kuluttajansuojalakia.

PIA PALVELUT yritys kunnioittaa aina asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuuden tukeminen on PIA PALVELUT yrityksen toiminnassa keskeinen tavoite. Asiakas itse päättää toiminnan sisällöstä ja siihen liittyvistä yksityiskohdista.

Yritys aina suojelee asiakkaan yksityisyyttä ja intymiteettiä. Yrityksellä on ehdoton vaitiolovelvollisuus asiakkaan asioista.

1. Palveluita tarjottaessa muistamme, että teemme työtä kiireettömästi asiakkaan toiveita ja tilannetta kuunnellen
2. Yrityksellä on nollatoleranssi asiakkaan epäasiallisen kohtelun suhteen
3. Asiakkaan on mahdollista huomauttaa mahdollisesta epäasialliseksi kokemastaan kohtelusta, jolloin asia selvitetään ja käsitellään asiakkaan/omaisten kanssa sekä katsotaan tilannekohtaisesti vaadittavat toimenpiteet.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

PIA PALVELUT palvelua toteutetaan asiakkaan kotona kuntouttavalla työotteella huomioiden asiakkaiden toimintakyvyn rajoitteet ja kannustamalla jäljellä olevaan toimintakyvyn ylläpitoon mm. kauppa-, pankki- ja muussa asioinnissa; viriketoiminnalla, ulkoilulla ja musiikkiterapeuttisilla toiminnalla tehden.

Monialainen yhteistyö

PIA PALVELUT on yhteistyössä Lapin hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden ja perusterveydenhuollon toimijoiden kanssa asiakkaan suostumuksella.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuus

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaa yrittäjä Irina Panicheva, puhelin: 0413101713, sähköposti: piapalvelut@gmail.com

Asiakasturvallisuus varmistetaan kartoittamalla jokaisen asiakkaan tilanteeseen ja toimintaan vaikuttaviin mm. sairauksiin, lääkitykseen ja niiden perusteella täytämme täsmällinen palvelusuunnitelma. Yritys mahdollisimman tiivisti muiden ammattilaisryhmien kanssa yhteistyössä, jos asiakkaan toimintakyky sitä vaatii. Sen lisäksi holhoustoimilain mukaisesti PIA PALVELUT on ilmoitusvelvollinen maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä ja vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Laitteet ja apuvälineet

PIA PALVELU yrityksellä tällä hetkellä käytössä on terveydenhuollon lääkinnällisistä laitteista sähköinen verenpainemittari ja sähköinen kuumemittari. Muut apuvälineet kuuluvat viriketoimintaan ja musiikkiterapeuttisiin tapahtumiin, kuten: kannettava piano, nuotit, pelit, kuntouttavaa toimintaa varten cd-levyt ja jumppa ohjeet (vanhusliitto.fi)

Kaikista laitteista ja niiden kunnosta vastaa yrityksen päähenkilö Irina Panicheva, Geronomi AMK.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja salassapitosäädösten noudattaminen.

Asiakkaasta kerätään vain toiminnan kannalta välttämättömät tiedot. Asiakastietoja kirjataan ja käsitellään aina vain lainsäädännön määrittelemällä tavalla salassapitosäädöksiä noudattaen. Henkilötietojen käsittelyn ensisijainen peruste on asiakkaan ja PIA PALVELUT yrityksen välinen asiakassuhde tai henkilön antama lupa yksilöityjen tietojensa käsittelyyn.

Suostumus henkilötietojen tallentamiseen pyydetään henkilötietojen keräämisen yhteydessä yksilöityä tarkoitusta varten.

Tietosuojasta vastaa yrittäjä Irina Panicheva, puhelin 0413101713, sähköposti piapalvelut@gmail.com

Asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelystä

Tietosuoja- ja rekisteriseloste on saatavilla yrityksen internetsivuilla.

Puhelinkontakteissa asiakkaalle kerrotaan tietojen kirjaamisesta ja pyydetään lupa.

Asiakastapaamisissa asiakkaalla on mahdollisuus tutustua selosteeseen paperilla.

Asiakassopimuksissa pyydetään lupa henkilötietojen käsittelyyn selosteen mukaisesti.

Henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitäminen

Rekisteriselostetta päivitetään tarvittaessa ja seloste on saatavilla yrityksen internetsivuilla ja pyydettyä tulosteena.

Asiakirjojen arkistointi ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittely

Sähköiset asiakirjat säilyttään salasanalla ja käyttäjätunnuksella suojatuilla palvelimilla, joihin on pääsy vain yrittäjällä. Paperiset dokumentit säilytetään lukituissa tiloissa, joihin on pääsy vain yrittäjällä. Päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjat tuhoetaan tietoturvallisesti, kun niiden säilyttäminen ei enää ole tarkoituksenmukaista, lukuun ottamatta kirjanpitolain nojalla säilytettäviä dokumentteja.

Asiakastietojen käsittelyn kehittäminen ja osaamisen varmistaminen

Asiakastietojen käsittelyä kehitetään tarpeen mukaan lainsäädännön määrittelemissä rajoissa. Osaaminen varmistetaan seuraamalla muutoksia lainsäädännössä.

Alihankintana tuotettujen palveluiden omavalvonta

Mahdollisiksi alihankkijoiksi valitaan vain yrityksiä, jotka sitoutuvat yrityksen laatuvaatimuksiin ja tavoitteisiin ja joiden arvot vastaavat yrityksen arvoja. Alihankkijoita ole tällä hetkellä.

Kotipalvelu PIA Palvelut

21-11-2024

PIA palvelut hoivayritys tarjoaa kotiin vietäviä sosiaalipalveluja mm. vanhuksille, vammaisille, lapsiperheille ja kaikille palvelua haluaville. Tarkoitus on auttaa asiakkaita selviytymään arjen toimista toimintakyvyn tukemiseksi.

Asiakas ja PIA Palvelut tekee yhdessä palvelusopimuksen ja molemmille osapuolille tulee samanlaiset sopimukset. Sopimukset ja hoitosuunnitelmat säilytetään PIA palvelujen yrityksen toimistolla lukitussa kaapissa. Sopimuksessa käy ilmi asiakkaan henkilötiedot, terveystietoja (jos asiakas haluaa) ja lähiomainen, palvelun hinta ja sovittu ajankohta, sekä työpäivät. Sopimusta päivitetään tarvittaessa.

Asiakkaan terveyteen ja lääkehoitoon liittyvä työ tehdään hänen oman lääkärinsä tai sairaanhoitajan ohjeen mukaan. Epäselvissä tilanteissa otetaan yhteyttä sairaanhoitajaan tai päivystykseen, josta pyydetään jatko-ohjeita. Jos asiakas kuuluu kotihoidon piiriin ja hän antaa luvan tietojen luovutukseen, voi asiakkaan vointiin ja lääkitykseen liittyvissä asioissa olla yhteydessä kotihoitoon.

PIA palveluissa työskentelee tällä hetkellä vain yksi henkilö, jolla on lähihoitajan erikoistutkinto/vanhustyö v .2015 ja Geronomi AMK tutkinto v.2023. Voimassa oleva lääkelupa alk. 2024.

Yrityksen vastuuhenkilö on Irina Panicheva.

Asiakastietoja käsitellään tietoturvalisessä asiakkuudenhallintajärjestelmässä. Työssämme noudatamme vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta. Asiakastietoja sisältävät paperit hävitetään silppurilla.

Yrityksellä on vastuuvakuutus ja oikeusturva, potilasvahinkovakuutus sekä tapaturmavakuutus. Vakuutuksia päivitetään ja lisätään, tarpeen mukaan.