



## **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

### **1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi:

Zolina Oy

Kotiapu Solina (Markkinointinimi)

Palveluntuottajan Y-tunnus:

2834819-9

Kunnan nimi:

Uurainen

Toimintayksikön yhteystiedot:

Kanervatie 10

41210 Jokihaara

asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Kotipalvelun tukitoimet

Seniorit, lapsiperheet, muu väestöryhmä sosiaalisin perustein, yksityiset asiakkaat

Toimintayksikön vastaava esimies:

Viktoria Rätty

Puhelin:

045-1140725

Sähköposti:

[viktoria.raty@kotiapusolina.fi](mailto:viktoria.raty@kotiapusolina.fi)

[viktoria.raty@gmail.com](mailto:viktoria.raty@gmail.com)



## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Mikä on yksikön toiminta-ajatus?**

Olemme sosiaalialalla toimiva yritys. Tuotamme kotipalvelua lapsiperheille, senioreille ja muille asiakkaille, jotka ovat siihen sosiaalihuoltolain perusteella oikeutettuja. Asiakkaamme voivat olla myös yksityis henkilöjä, jotka eivät ole oikeutettuja sosiaalihuoltolain mukaisiin etuuksiin. Asiakkaat ohjautuvat yrityksemme palveluihin eri tavoin. Markkinoimme palvelujamme suoraan kuluttajille, mutta myös kuntien ja kaupungin tarjoamien palvelujen kautta, esimerkiksi palveluseteli tuottajana.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **ASIAKASLÄHTÖISYYS JA VÄLITTÄMINEN**

Asiakkaan kuunteleminen, rehellisyys ja turvallisuus. Kunnioitetaan asiakkaan omia tapoja, arvoja ja kotia. Jos me emme pysty auttamaan, huolehdimme, että asiakas tulee ohjatuksi oikeanlaisen avun piiriin.

#### **VASTUULLISUUS JA AMMATILLISUUS**

Meille vastuullisuus tarkoittaa, että meihin voi luottaa. Olemme ylpeitä siitä, että pidämme lupauksemme. Kannamme vastuuta yhteiskunnan velvoitteiden ja lakien mukaisesti omasta toiminnastamme, asiakkaiden lisäksi. Otamme huomioon ympäristö näkökulmat tehdessämme valintoja ja hankintoja.

#### **UUDISTAMINEN JA KEHITTÄMINEN**

Uudistumme ja kehitymme koko ajan. Jatkuva parantaminen on osa jokapäiväistä toimintaamme. Otamme mielellämme palautetta vastaan ja otamme opiksemme. Kouluttaudumme, jotta pysymme ajan hermolla.

**Visio: Solina palvelee monipuolisesti ja lämmöllä ikäihmisiä, lapsiperheitä ja kaikkia arjen sankareita.**



### 3 RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haitta-tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Yrityksen perustajien tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Vastamme siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Meillä on myös päävastuu myönteisen asenne-ympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuus kysymysten käsittelylle.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Tavoitteenamme on, että työntekijät osallistuisivat omavalvontasuunnitelman päivittämiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Haittatapahtumat dokumentoidaan vakuutusyhtiöitä ja yrityksen oman toimintatapojen kehittämistä varten. Ne käsitellään työyhteisössä/työntekijän kanssa ja mietitään mahdollisia toimintatapa muutoksia yrityksen sisällä. Osakkaat huolehtivat siitä, että haitta-tapahtuman käsittelyn vaiheet ovat kaikkien työntekijöiden seurattavissa esim. sähköpostin välityksellä. Myös mahdollisista muutoksista kerrotaan koko henkilöstölle työn suorittamisen osalta.



## **Riskien arviointi asiakkaan kotiin annetuissa palveluissa**

### **1. Tulipalo:**

Tupakointi, rikkiäinen sähkölaite, keittolevyn virran katkaiseminen unohtuu, lapset leikkivät tulenteko välineillä, varomaton tulenkäsittely, vialliset tulipesät, häikä, palohälyttimien puuttuminen

### **2. Asiakkaan tapaturmat:**

Sairaskohtaus, haavat, kaatumisesta johtuvat murtumat, vierasesineen joutuminen kehoon, alentunut toimintakyky, lääkkeiden haittavaikutukset

### **3. Muut poikkeamat asiakkaan terveydentilassa:**

Päihteiden käyttö, väkivalta tilanteet, asiakkaan perusturvallisuuden heikentyminen, mielenterveysongelmat, tartuntatautien ehkäisy, lääkehoidon poikkeamat

### **4. Elintarvike turvallisuus:**

Pilaantuneet raaka-aineet, ruokien virheellinen säilyttäminen, ristikontaminaatio eli ruokien vääränläinen valmistaminen

### **5. Työntekijän työturvallisuus:**

Työntekijän tapaturmat, työvälineiden vahingoittuminen/rikkoutuminen, työmatkalla tapahtuneet liikenneonnettomuudet, työntekijään kohdistuva häirintä, ahdistelu ja väkivallan uhka.

### **6. Omaisuusvahingot:**

Tavaroiden rikkoutuminen, vesivahingot, pintamateriaalien vahingoittuminen

### **7. Tietosuoja:**

Asiakkaan henkilötietojen rekisteröinti ja tietojen salaaminen, tiedonkulun ongelmat

### **8. Palvelun ja hoidon jatkuvuus:**

Puuttellinen palvelusopimus ja väärinymmärrykset palvelun tuottajan ja asiakkaan välillä



## **Riskien hallinta asiakkaan kotiin annetuissa palveluissa**

### **1. Tulipalo:**

Huolehditaan siitä, että työntekijöillä on ajantasalla oleva alkusammutus-koulutus. Pitkissä asiakassuhteissa tarkistetaan asiakkaan kanssa palohälyttimien toimivuus. Työntekijä lataa työpuhelimeensa 112-sovelluksen, jonka kautta pelastuslaitoksen on helppo selvittää metrien tarkkuudella työntekijän sijainti kartalla.

### **2. Tapaturmat ja muut poikkeamat asiakkaan terveydentilassa:**

Huolehditaan työntekijöiden ensiapu-koulutuksesta. Seniori asiakkaiden kanssa sovitaan yhteistyöstä omaisten kanssa. Pitkissä asiakas suhteissa työntekijä pyrkii luomaan yleiskäsityksen asiakkaan voinnista, jotta mahdolliset poikkeamat terveydentilassa voidaan havaita. Varmistetaan, että työntekijä tuntee hoitotyöhön liittyvän lainsäädännön.

### **3. Elintarvike turvallisuus:**

Huolehditaan työntekijän hygieniakoulutuksesta, työtilojen puhtaudesta ja toimivuudesta. Varmistetaan, että työntekijä osaa käyttää työskentelyssä käytettäviä laitteita ja välineitä.

### **4. Työntekijän työturvallisuus:**

Työt aikataulutetaan järkevästi, jotta siirtyminen työpaikasta toiseen olisi mahdollisimman turvallista. Työvälineet huolletaan säännöllisesti ja rikkiäiset korjataan/vaihdetaan uusiin. Työntekijöitä ohjataan ergonomiseen työskentelyyn. Työolojen turvallisuus mietitään aina työpaikkakohtaisesti. Työntekijällä on työvuoronsa aikana määritetty yhteyshenkilö, johon hän saa tarvittaessa viipymättä yhteyden. Korkean riskin paikoissa työntekijän yksin työskentely ei ole suotavaa. Tällöin keskustellaan työn tilaajan kanssa, miten käytännössä varmistetaan työntekijän turva kohteessa.

### **5. Omaisuusvahingot:**

Solina Oy:llä on riittävät vahinkovakuutukset aina miljoonaan euroon saakka omaisuuden osalta.

### **6. Tietoturvallisuus:**

Kotiapu Solina Oy ylläpitää omaa asiakasrekisteriä, josta tiedotetaan asiakkaalle. Työntekijöillä on asiakkaan asioissa täydellinen vaitiolovelvollisuus.

### **7. Hoidon jatkuvuus:**

Palvelusuhteen alussa tehdään asiakas sopimukset huolellisesti asiakkaan lähipiiri huomioiden. Töiden järjestämiseen varataan oma kalenteri järjestelmä. Huolehditaan, että yrityksellä on riittävästi perehdytettyjä sijaisia sairauspoissaolojen ja lomien ajaksi.



## **6. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Helena Laulumaa  
Viktoria Rätty  
Marjo Nieminen

### **Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Helena Laulumaa  
p. 050-9102655  
Kanervatie 10  
41210 Jokihara

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta:**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

### **Omavalvontasuunnitelman päivittäminen**

Muutosten tullessa voimaan, päivitetään aina omavalvontasuunnitelma vastuuhenkilön toimesta. Viimeistään vuosikokouksessa omavalvonnasta sisältö käydään läpi mahdollisten muutosten varalta.

### **Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä**

Yrityksen internet sivuilla. Asiakassuhteen alussa asiakkaalle esitetään yrityksen omavalvontasuunnitelma.

### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnasta kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Suulliset ja asiakaspalautteet käsitellään tarkasti ja toimintatapoja muutetaan tarvittaessa. Pitkäaikaisille asiakkaille teetetään asiakastytytyväisyyskysely noin vuoden välein.



Yrityksen toimitusjohtaja on hyväksynyt omavalvontasuunnitelman.

Paikka ja päiväys:

13.6.2017

Allekirjoitus:

Viktoria Rätty

