

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

ApuMeeri

SISÄLLYSLUETTELO:

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
3. Omavalvonnan toimeenpano
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen
5. Asiakkaan asema ja oikeudet
6. Palvelun sisällön omavalvonta
7. Asiakasturvallisuus
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen
9. Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot:

- Yksityinen palveluntuottaja
- Nimi: ApuMeeri
- Y-tunnus: 3143548-8
- Kunnan nimi: Pälkäne
- Toimintayksikön nimi: ApuMeeri
- Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Unnaanmäentie 25, 36660 Laitikkala
- Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Ikäihmisille, pitkäaikaissairaille ja kuntoutujille
- Toimintayksiköstä vastaa: Marja Pyykkö
- Puh. 044-5667765, marja@apumeeri.fi
- Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
- Kaupungin päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: Päätös 5.1.2021 Kangasala sekä Hämeenlinna.
- Vastuu- ja oikeusturvavakuutus: Fennia

2. Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet: ApuMeerin toiminta-ajatuksena on tuottaa kotipalvelun tukipalveluja ikäihmisille, pitkäaikaissairaille ja kuntoutujille. Auttamalla arjen askareissa ja antamalla yksilöllistä apua arkeen tarpeiden mukaan, asiakas pystyy näin selviytymään kotonaan pidempään.

ApuMeerin arvot ja toimintaperiaatteet:

- Ihmisarvon kunnioittaminen: Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, häntä puhutellaan ja kohdellaan arvokkaana yksilönä. Kotipalvelutyöntekijä on luotettava, hän kunnioittaa työssään asiakkaan yksityisyyttä ja henkilökohtaisia arvoja.
- Kotona asumisen mahdollistaminen ja yksinäisyyden vähentäminen: Tarjoamalla apua arkeen mm. jutustelun ja yhdessäolon lomassa sekä yhdessä tekemällä asiakkaan kunnon ja vireyden mukaan mahdollistetaan toimintakyvyn säilyminen, yksinäisyydentunteen väheneminen ja mahdollisuus asua omassa kodissa pidempään.
- Vastuullisuus: Työ tehdään vastuullisesti ja laadukkaasti, muistaen että työskennellään asiakkaan omassa kodissa, jossa noudatetaan hänen sääntöjään, salassapitovelvollisuutta unohtamatta.

3. Omavalvonnan toimeenpano:

- Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista
- Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus ja palvelusuunnitelma. Kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan palveluntarve.
- Käynnit järjestetään kiireettömiksi ja keskitytään vain asiakkaaseen ja tehtävään, mitä ollaan tekemässä. Jos havaitaan asiakkaalla mahdollisia vaaranaiheuttajia esim. viallinen sähkölaite, ohjataan se korjaamaan.
- Työssä noudatetaan hyvää ergonomiaa ja työturvallisuutta, mm. kunnon työkengät.

Riskien tunnistaminen

- Epäkohdat korjataan aina havaittaessa. Riskit kirjataan ja poistetaan mahdollisuuksien mukaan.
- Riskien käsitteleminen: Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään aina keskustelemalla asiakkaan ja omaisten kanssa. Korjataan ne heti, jos mahdollista. Yritetään järjestää niin, ettei samanlaista haittatapahtumaa pääse enää tapahtumaan.
- Toimitaan jokaisella asiakaskäynnillä kiireettömästi ja keskittyen työhön, mikä minimoi haittatapahtumien sattumisen.
- Korjaavat toimenpiteet: Epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien toimenpiteinä tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta toimintatapojen muuttaminen turvallisiksi, kirjausta unohtamatta.
- Muutoksista tiedottaminen: Tiedotetaan ensisijaisesti omaisia, muille yhteistyötahoille tiedotetaan tarvittaessa.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen:

- Omavalvontasuunnitelman on laatinut ApuMeerin yrittäjä Marja Pyykkö, koulutukseltaan laitoshuoltaja ja lähihoitaja.
- Puh. 044-5667765, marja@apumeeri.fi
- Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa.
- Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivuilla www.apumeeri.fi tai yrittäjällä mukanaan asiakkaalla käydessään.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet:

- Palveluntarpeen arviointi asiakkaan/hänen omaistensa kanssa: Arvioidaan palveluntarve keskustelemalla asiakkaan, hänen omaistensa ja mahdollisesti muiden yhteistyötahojen kanssa. Keskustelun aikana havainnoidaan samalla asiakkaan toimintakykyä.
- Palvelusuunnitelman laadinta ja toteuttamisen seuranta: Palvelusuunnitelma laaditaan palveluntarpeen kartoituksen yhteydessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Kuunnellaan asiakasta, selvitetään avuntarve ja mietitään yhdessä toteutuksen tavoista. Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa.
- Asiakkaan kohtelu: Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen: Tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Jos hän ei halua lähteä esim. ulkoilemaan, niin tehdään sillä kertaa jotain muuta. Kuunnellaan aina asiakasta, ollaan joustavia ja tehdään käynneistä asiakkaan näköisiä.
- Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen ja käytännöt: Jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, käytämme oikeuttamme ja velvollisuuttamme viranomaiselle ilmoittamiseen. Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan mahdollisista itsemääräämisoikeuden rajoituksen käytännöistä.
- Asiakkaan kohtelu: Asiakkaan kanssa toimitaan aina asiallisesti, epäasiallista kohtelua ei sallita. Mahdollisen epäasiallisen kohtelun tultua ilmi, asia käsitellään heti asiakkaan kanssa. Omaiset ja mahdolliset yhteistyötahot otetaan palaveriin mukaan tarvittaessa.
- Asiakkaan ja omaisten osallistuminen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen: Kerätään palautetta asiakaskäynneillä suullisesti.
- Palautetta voi myös jättää sähköpostiin marja@apumeeri.fi.
- Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä: Toimintaa kehitetään saadun palautteen mukaisesti.

- Asiakkaan oikeusturva:
Muistutuksen vastaanottaja Marja Pyykkö
Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:
p. 040 8004187 ma-to klo 9–11
p. 040 8004186
Frenckellinaukio 2B
PL 487
33101 Tampere
sosiaaliasiamies@tampere.fi

Kuluttajaneuvonta:

www.kuluttajaneuvonta.fi

p. 09 5110 1200

Ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15

Mahdolliset muistutukset käsitellään yhteistyötahojen kanssa, ja huomautuksen aiheuttaneet toimet korjataan välittömästi.

6. Palvelun sisällön omavalvonta:

- Asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen toteutuu ulkoilussa, juttelussa, pelailussa ja laulamalla. Tuetaan asiakasta tekemään itse mitä pystyy, kannustetaan pitämään yhteyttä muihin ihmisiin, esim. autetaan tarvittaessa soittamaan omaisille tai sukulaisille. Autetaan vaikka kirjoittamaan kirje tai kuljetetaan hänet ystävän luo.
- Ravitsemus: Muistutetaan asiakasta tarvittaessa riittävän nesteen saannista. Yhdessä kaupassa käydessä kannustetaan asiakasta valitsemaan terveellisiä vaihtoehtoja. Ehdotetaan asiakkaalle, että valmistetaan päivän ateria tuoreista raaka-aineista, eineksiä harvemmin.
- Hygieniäkäytännöt: Muistetaan hyvä käsihygienia. Käytetään maskia tautiaikoina. Kertakäyttökäsineitä käytetään tarpeen mukaan.
- Yhteistyö eri toimijoiden kanssa: Kysytään tietoa tarvittaessa kaikilta hoitavilta tahoilta ja tiedotetaan, jos jotain tiedotettavaa on.

7. Asiakasturvallisuus:

- Ensinnä keskustellaan omaisten kanssa, mutta niiden puuttuessa ohjaamme asiakkaan tilan niin vaatiessa hänet sosiaalihuollon/kotisairaanhoidon piiriin, lääkäriin tai sairaalaan.
- Henkilöstö: ApuMeerin yrittäjänä Marja Pyykkö.
- Sijaiset: Jos yrittäjä ei kykene hoitamaan asiakasta sovittuna päivänä esim. yrittäjän sairastumisen vuoksi, siirretään käyntiä. Sijaisia ei ole tällä hetkellä käytössä. Pidemmän sairausloman ollessa kyseessä pyritään tarvittaessa järjestämään tilalle esim. kunnan kotipalvelu tms. Ei jätetä asiakasta yksin.
- Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan sillä, ettei oteta enempää asiakkaita kuin mitä yksi työntekijä pystyy päivässä kiireettömästi hoitamaan.
- Toimitilat: Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona.
- Siivous- ja pyykinhuolto: Asiakkaan kotona siivotaan ja pestään pyykkiä, jos asiakas tällaista apua tarvitsee. Pesu tapahtuu asiakkaan koneella ja välineillä. Yrittäjä pyrkii pitämään siivouspuolen vähäisenä (kevyet siivoukset suoritetaan) ja keskittymään enemmän asiakkaan kanssa olemiseen, kuten lukemiseen, jutusteluun, ulkoiluun ym.

8. Asiakastietojen käsittely:

- Asiakkaiden palvelusuunnitelmia ja -sopimuksia säilytetään lukitussa paikassa yrittäjän hallitsemassa tilassa. Yrittäjällä on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus asiakkaan asioissa.

Henkilötietolain 10 § mukainen rekisteriseloste

Rekisterinpitäjä:

Tmi ApuMeeri
 Unnaanmäentie 25
 36660 Laitikkala
 Y-tunnus: 3143548-8

Rekisteriä hoitava taho:

Tmi ApuMeeri
 Unnaanmäentie 25
 36660 Laitikkala
 marja@apumeeri.fi

Rekisterin nimi:

ApuMeeri asiakasrekisteri

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on yrityksen ja asiakkaan välisen asiakassuhteen hoito ja ylläpito, asiakasyhteydenpito ja markkinointi. Rekisterin tietoja käytetään yrityksen omaan suoramarkkinointiin, jollei asiakas ole suoramarkkinointia kieltänyt.

Kuvaus rekisteröityjen ryhmästä:

Rekisteri voi sisältää henkilötietoja yrityksen asiakkaista.

Kuvaus rekisteröityihin liittyvistä tiedoista:

Rekisteri voi sisältää seuraavia tietoja:

- Asiakastiedot
- Henkilön etu- ja sukunimi
- Asiakkaan nimi ja yhteystiedot, kuten:
 - Postiosoite
 - Puhelinnumero
 - Matkapuhelinnumero
 - Sähköpostiosoite
- Asiakasnumero
- Tieto asiakkaan saamista tarjouksista
- Tieto asiakkaan tekemistä tilauksista

Säännönmukaiset tietolähteet:

Asiakkaan asioita mahdollisesti hoitavan omaisen yhteystiedot.

Rekisterin sisältämät yhteys- ja asiakkuustiedot saadaan asiakassuhteen syntyessä ja sen aikana asiakkaan rekisterinpitäjälle tekemistä ilmoituksista. Yhteys- ja asiakastietoja voidaan kerätä myös erilaisilla markkinointikampanjoilla. Markkinointikielto tallennetaan asiakkaan erillisen ilmoituksen perusteella.

Tietojen säännönmukaiset luovutukset:

Tietoja kerrotaan tai luovutetaan ulkopuolisille vain lakiin perustuvan ilmoitusvelvollisuuden johdosta, kuten asiakkaan omasta pyynnöstä tai viranomaisen lakiin perustuvasta pyynnöstä.

Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle:

Tietoja ei siirretä tai luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Rekisterin suojauksen periaatteet:

Rekisterinpitäjän tietojärjestelmä ja tiedostot on suojattu yritystoiminnassa

normaalisti käytössä olevilla teknisillä suojausmenetelmillä. Rekisterin käyttöoikeus edellyttää henkilökohtaista käyttäjätunnusta ja salasanaa, jotka myönnetään vain rekisterinpitäjän henkilökuntaan kuuluvalla tai yrityksen lukuun toimivalle palveluntuottajalle, jonka asemaan ja tehtäviin mainittu käyttöoikeus ja henkilötietojen käsittely liittyvät. Vaitiolovelvollisuus sitoo asiakasrekisteritietoja käsitteleviä työntekijöitä.

Rekisteröidyn tarkastusoikeus:

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa rekisteriin tallennetut itseään koskevat tiedot ja saada niistä kopiot. Tarkastuspyyntö tulee tehdä kirjallisesti ja osoittaa rekisteriasioista vastaavalle taholle (ks. kohta "Rekisteriä hoitava taho").

Tiedon korjaaminen:

Rekisteriä hoitava taho oikaisee, poistaa tai täydentää rekisterissä olevan, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellisen, tarpeettoman, puutteellisen tai vanhentuneen henkilötiedon oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn pyynnöstä. Rekisteröidyn tulee ottaa kirjallisesti yhteyttä rekisterinpitäjän rekisteriasioista vastaavaan tahoon tiedon korjaamiseksi (ks. kohta "Rekisteriä hoitava taho").

Tietosuojavastaava:

Marja Pyykkö

Puh. 044-5667765

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta:

- Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen saadaan useista eri lähteistä. Kehittämistarpeet ja epäkohdat käsitellään välittömästi.

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta:

- Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa sekä huolehtii sen päivittämisestä tarvittaessa toimintayksikön yrittäjä Marja Pyykkö / ApuMeeri.

Tarkistettu Pälkäneellä 01.01.2026, toimintayksikön yrittäjä Marja Pyykkö / ApuMeeri