

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

|  |   |  |
|--|---|--|
| Palvelujen tuottaja<br><input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja                        |   | <input type="checkbox"/> Kunta             |
| Palvelujen tuottajan nimi<br>Arkiapu Kaarina   |   | Kunnan nimi<br>Etelä-Karjala               |
| Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan<br>Sosiaalipalvelut, ikääntyneet, vammaiset, lapsiperheet |   | Sijaintikunta<br>Lappeenranta              |
| Palvelujen tuottajan virallinen nimi<br>Arkiapu Kaarina  |   | Palvelujen tuottajan Y-tunnus<br>2760286-1 |
| Toimintayksikön postiosoite<br>Karhuvuorenkatu 21 a 3  |   |  |
| Postinumero<br>53500   | Postitoimipaikka<br>Lappeenranta                                |  |
| Toiminnasta vastaavan henkilön nimi<br>Virve Törmälä   |   | Puhelin<br>050-5626424                     |
| Postiosoite<br>Karhuvuorenkatu 21 a 3  |   |  |
| Postinumero<br>53500   | Postitoimipaikka<br>Lappeenranta                                |  |
| Sähköposti<br>virve@arkiापukaarina.fi  |   |  |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)   |   |  |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta<br>21.9.2016  | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta<br>4.11.2016 |  |
| Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)<br>Voimassa IF-yhtiössä, sp 0003473774                 |   |  |

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

|   |
|---|
| <p><b>Toiminta-ajatus</b><br/>Arkiapu Kaarinan palveluita ovat kotiin tuotavahenkilökohtainen apu ja aktiivisen elämän tukeminen asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Haluamme tukea ihmisten henkistä ja fyysistä jaksamista arjessa kuntouttavalla työotteella. Arkiapu Kaarina on Ekhvan henkilökohtaisen avun ja omaishoidon palveluseteli tuottaja.</p>  |
| <p><b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b><br/>Arkiapu Kaarinan toiminta-ajatuksena on auttaa henkilökohtaista apua vamman, sairauden tai iän vuoksi tarvitsevia selviytymään arjen toimista omassa kodissaan, ystävällisesti, itsemääräämisoikeutta, yksilöllisyyttä ja laadukasta elämää kunnioittaen. Elämänlaatuun kuuluu ainakin kolme ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen. Häiriö tai vaikeus jollakin alueella voi vaikuttaa koko elämään ja toisaalta joskus pienilläkin asioilla voidaan parantaa elämänlaatua. Haluamme tukea ihmisten henkistä ja fyysistä jaksamista arjessa niissä tilanteissa joissa yksin ei aina pärjää.</p> |

Päivittämissuunnitelma

Vuosittain tai tilanteen muuttuessa.

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Virve Törmälä, palveluvastaava

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Virve Törmälä

Karhuvuorenkatu 21 a 3

53500 Lappeenranta

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Virve Törmälä lähihoitaja

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Asiakaspalaute kerätään kirjallisena ja annetaan mahdollisuus antaa palaute anonyyminä. Palaute käsitellään ja kirjataan ja niiden mukaan tehdään tarvittavia muutoksia toimintatapoihin, asiakaskunnan vaihtuvuus huomioon ottaen. Suullista palautetta kerätään asiakaskohtaamisissa ja se kirjataan tarvittaessa.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Tulevat palautteen arvioidaan ja niiden mukaan tehdään tarvittavia muutoksia. Palautteet säilytetään tulevaa toiminnan kehittämistä silmälläpitäen.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Toiminnan kehittämisen kannalta palaute on aina otettava vastaan ja siihen pitää reagoida. Kehittämiseen palaute on välttämätöntä, jotta toiminta vastaa yrityksen toimintaperiaatetta ja on asiakkaiden näköistä.

### 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Riskit:

\* Yksin työskentely, puhelin pidetään aina mukana

\* Olosuhteet, työvälineet kuten auto on huollettu ja asianmukaisesti varustettu

|  |
|--|
| <p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään</p> <p>Reagoidaan tilanteen sattuessa ja kirjataan mahdolliset uhkaavat ja vaaralliset tilanteet. Tehdään uhka ja vaaratilannearviointi tarvittaessa.</p> <p>Huomatessa asiakkaan kotona jonkin vahingon tai haittatapahtuman, tapahtumasta ilmoitetaan asiaankuuluville tahoille esim omaiset, Ekhvan(palvelusetelin myöntäjään) tai muulle viranomaistaholle. Tiedotetaan ja tuetaan asiakasta ja/ tai omaisia mahdollisen haittatapahtuman jälkeen ja tarvittaessa ohjataan tarvittavan tuen piiriin.</p> |
| <p>Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan</p> <p>Tarvittaessa heti uhka- tai vaaratilanteen jälkeen muutetaan toimintatapoja. Epäkohdan korjaamiseksi voidaan kuunnella myös asiakasta, asiantuntijaa tai muuta asiaan kuuluvaa tahoja. Muutetaan toimintatapoja ja ohjeistusta tarvittaessa.</p>  |
| <p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille</p> <p>Korjaavista toimenpiteistä tehdään tarvittaessa kooste joka välitetään joko sähköisesti, kirjallisesti tai suullisesti henkilökunnalle sekä tarvittaville yhteistyötahoille.</p>  |

## 6. ASIAKASTURVALLISUUS

|   |
|---|
| <p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan yhteystiedot</p> <p>Virve Törmälä<br/> Karhuvuorenkatu 21 a 3<br/> 53500 Lappeenranta<br/> <a href="mailto:virve@arkiapukaarina.fi">virve@arkiapukaarina.fi</a><br/> 050-5626424</p>   |
| <p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta</p> <p>Toiminta lähtee aina asiakkaan tarpeista ja hänen turvallinen hoiva ja avustus huomioiden. Yrittäjän ja asiakkaan turvallisuus pyritään takaamaan riittävällä ennakoimisella ja turvallisilla välineillä ja menetelmillä käyttäen. Yritykselle on otettu vaadittavat vakuutukset yrittäjän ja asiakkaiden turvaksi. Tarvittaessa ollaan yhteydessä oikeaan tahoon turvallisuuden varmistamiseksi esim paloturvallisuuden osalta omaiset, pelastustoimi, suuri tapaturmariski omaiset, Ekhva, apuvälineet Ekhva, apuvälinelainaamo.</p> |
| <p>Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta</p> <p>Yrityksellä ei ole käytössä valvontalaitteita.</p>  |
| <p>Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuudesta, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuudesta varmistus, jne.</p> <p>Testataan ja opastetaan tarvittaessa asiakkaan luona mm turvarannekkeen toimivuutta.</p>   |
| <p>Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma</p> <p>Tarvittaessa tehdään asiakaskohtainen turvallisuussuunnitelma.</p>  |

## 7. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusuunnitelman ja hoitosopimuksen laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon.

Palvelusuunnitelma ja palvelusopimus laaditaan yhteistyössä asiakkaan tai vastuussa olevan tahon kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä sosiaaliasiamiehen kuluttujaneuvontaan.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yrittäjään etukäteen

Ensikäynti ilmainen.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, hintojen nousu yms.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Asiakasta informoidaan sopimusta laadittaessa kustannuksista, mahdollista sopimusmuutoksista ja sopimuksen irtisanomisesta suullisesti ja kirjallisesti. Asiakkaalle toimitetaan kopio allekirjoitetusta asiakassopimuksesta. Kirjallisesti vähintään 14 vrk ennen uuden hinnaston voimaantuloa.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Asiakkaalla täysi itsemääräämisoikeus.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan avaimista ja muista tavaroista

Asiakkaalla mahdollista luovuttaa avain yrittäjän käyttöön (kirjataan palvelusuunnitelmaan). Avain palautetaan välittömästi yhteistyön päätyttyä yhdessä sovitulla tavalla. Pääsääntöisesti asiakas vastaa itse omista tavaroistaan.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Kotihoidossa ei rajoittamistoimenpiteitä saa tehdä. Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Ollessaan tyytymätön palveluun asiakas voi olla ensisijaisesti yhteydessä asian sopimiseksi palveluntuottajaan, jolloin asiaa selvitetään yhdessä asiakkaan ja/tai asiakkaan omaisen kanssa pääsääntöisesti kasvotusten tai tarvittaessa puhelimitse tai kirjallisesti. Tarvittaessa käytössä on myös Ekhvan sosiaali- ja potilasasiavastaava.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Palvelusopimus voidaan tehdä tapauskohtaisesti käsittelemään vain sovitun määrän käyntejä tai toistaiseksi voimassaolevaksi. Asiakassuhteen päättyessä asiakirjat siirretään arkistoon tai palveluseteliasikkuuden ollessa kyseessä, asiakirjat toimitetaan Ekhvalle. Sopimukseen kirjataan molemmille osapuolille 14 vrk irtisanomisaika.

|   |
|---|
| <p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan</p> <p>Virve Törmälä<br/> Karhuvuorenkatu 21 a 3<br/> 53500 Lappeenranta<br/> <a href="mailto:virve@arkiapukaarina.fi">virve@arkiapukaarina.fi</a><br/> 050-5626424</p>   |
| <p>Sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot</p> <p>Heli Tiusanen<br/> Sosiaali- ja potilasvastaava<br/> Socom Oy, Kipparinkatu 1<br/> 53100 Lappeenranta<br/> puh. 0447485306</p> <p>Taija Kuokkanen<br/> sosiaali- ja potilasasiavastaava<br/> puh. 050 555 8553</p> <p>Sähköpostiosoite on muotoa: etunimi.sukunimi@socom.fi</p>  |
| <p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä</p> <p>Tapauskohtaisesti.</p> <p>Yritys toimittaa pyynnöstä Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle selvityksen tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista</p>   |
| <p>Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa</p> <p>Tarvittavat dokumentit toimitetaan Aluehallintoviranomaisille ja Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle.</p>   |
| <p>Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta</p> <p>Palvelusopimuksessa maininta asiakasrekisteristä kirjallisena. Ohjauskäyntien alkaessa asiakkaan kanssa tehdään sopimus asiakassuhteesta, jossa lukee seuraavaa: Sovitun käynnin peruminen ja siirtäminen: Varattu aika voidaan perua veloituksetta 24 h ennen sovitua palvelukäyntikertaa. Myöhemmin tehdyistä peruutuksista veloitetaan 50 % sovitun käynnin palvelumaksusta. Palvelukäynnin estminen äkillisen sairaalahoidon, kuolemantapauksen tms. vuoksi ei aiheuta peruutuskuluja. Varattu aika peruutetaan soittamalla p. 0505626424. Jos varattu palvelukäynti joudutaan peruuttamaan / siirtämään palveluntuottajasta johtuvista syistä (esim. sairastapaukset), palveluntuottaja ilmoittaa peruutuksesta / siirtämisestä asiakkaalle välittömästi. Jos uutta palvelukäyntikertaa ei pystytä järjestämään, Arkiapu Kaarina palauttaa mahdollisen etukäteen maksetun rahasumman asiakkaalle. Sopimuksen päättäminen: Toistaiseksi voimassaoleva sopimus voidaan päättää ilmoittamalla siitä toiselle osapuolelle. Jo sovitut käynnit toteutetaan tältä ajalta aiemmin sovitusti. Irtisanomisaika on 14 vrk. Palvelukäynnit estävän äkillisen sairaalahoidon, kuolemantapauksen tms. vuoksi sopimus voidaan sopia päättyväksi välittömästi. Sopimusteksti käydään asiakkaan kanssa läpi suullisesti niin, että asiakas ymmärtää asiasisällön.</p> |
| <p>Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma</p> <p>Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät kehittämisskohdat kirjataan ylös ja arkistoidaan kehittämissuunnitelmaa varten. Kehittämissuunnitelma laaditaan, mikäli jokin tahon tai yrityksen toiminta sitä vaatii.</p>  |

## 8. PALVELUN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Kokonaisvaltaisesti asiakaslähtöisesti avustaen. Toimintakykyä tukien ei resursseja vieden.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä.

Arkiapu Kaarinalla ei ole ruokailujärjestämiseen liittyviä käytäntöjä. Tarvittaessa ohjaaja voi huolehtia asiakkaan ruokailusta avustaen sen tekemisessä, lämmittää valmista ruokaa tai tarjoilla välipalaa.

Yhteistyössä tarvittaessa esim kotihoidon tai ruokapalvelujen kanssa.

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Toimitaan viranomaisohjeitusten mukaisesti.

Häiriö- ja poikkeustilanteet. Palveluntuottaja varautuu toimimaan myös erilaisissa häiriö- tai poikkeustilanteissa, esimerkiksi sähkökatkot, tulvat, myrskyt, epidemiat/pandemiat, työtaistelut jne. Palveluntuottaja osallistuu Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kanssa poikkeustilanteiden järjestelyihin ja noudattaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeita. Epidemia/pandemiatilanteeseen on varauduttu hankkimalla ennakkoon henkilösuojujaimia, kirurgiset suu-nenäsuojukset, suojakäsineet, esiliinat, käsihuuhteita ja muita tarvittavia desinfiointiaineita. Tilanteen vaatiessa hankitaan tarvittavia suojujaimia lisää.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Asiakkaita ohjataan ja kannustetaan itseään kiinnittämään huomiota toimintakykyyn sekä hygieniaan. Seurataan alan julkaisuja ja pidetään ammattitaitoa yllä mahdollisilla koulutuksilla.

## 9. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä

Ohjataan oikean palvelun piiriin.

Kuvaus menettelystä, miten lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Asiakkaita autetaan tarvittaessa lääkäripalveluiden hoitamisessa.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi  
Soitto 112 tarpeen mukaan oikeaan tahoon yhteydenotto.

## 10. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta  
Asiakasrekisteriä pidetään sähköisesti ja /tai laskutusjärjestelmän yhteydessä. Palvelusopimukset ovat kirjallisina 1kpl molemmille osapuolille. Yritys arkostoi sopimukset kansioihin, joita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa.  
Yrittäjä salassopitovelvollinen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Virve Törmälä

Karhuvuorenkatu 21 a 3 53500 Lappeenranta puh 0505626424

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta

Arkistointi sähköisesti salasanalla suojatulle tietokoneelle tai paperimuodossa lukolliseen arkistokaappiin. Etelä-Karjalan Hyvinvointipiirin asiakkaiden tiedot toimitetaan asiakkuuden päätyttyä Ekhvan arkistoon.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Avoim ja tilanteen vaativa yhteistyö asiakkaan etuja valvoen. Asiakkaisiin liittyvissä kysymyksissä yhteys Ekhvan asiakasohjausyksikköön asiakasohjaajaan.

## 11. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Loma-ajan tuurauksista vastannut Osuuskunta Monitoimiseniorit.

Luettelo alihankkijoista

Osuuskunta Monitoimi Seniorit

Kehittämissuunnitelma

Tilanteen vaatimalla tavalla.

## 12. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja toteutetaan. Omavalvontasuunnitelma nähtävissä Arkiapu Kaarinan nettisivuilla.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

7.7.2024

Lappeenranta

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys Virve Törmälä