

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

HULMUA OY

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3 RISKIENHALLINTA	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS	10
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	12
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi	Hulmua Oy	Y-tunnus 3224621-6
Kunta	Helsinki, Vantaa, Espoo	
Kunnan nimi	Helsinki, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Länsi-Uuudenmaan hyvinvointialue	
Kuntayhtymän nimi		
Sote-alueen nimi	HUS	

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Yrityksellä ei ole toimintayksikköä, jossa asiakkaille tuotettaisiin palveluita. Tukipalveluja tuotetaan iäkkäiden asukkaiden kotona.

Yrittäjä Tuija Kujala

Yrittäjä Ulla Hyvärinen

Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)

- Hulmua Oy:llä ei ole ympärivuorokautista toimintaa

Palvelu, johon lupa on myönnetty

- Tukipalvelu

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta

- Helsinki 21.10.2021; Espoo 2.12.2021; Vantaa 7.12.2021

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta

- Ilmoitetaan, kun on rekisteröity

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Hulmua Oy:llä ei ole tällä hetkellä alihankintaa

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hulmua Oy tarjoaa hyvinvointi- ja elämyspalveluja kotona asuville itse maksaville ikäihmisille. Palvelumme tuottaa aidosti hyvää oloa ja vireyttä arkeen. Palvelu tukee iäkkäiden henkilöiden arjen askareista suoriutumista ja pidentää itsenäistä kotona asumista. Hulmua tarjoaa laadukkaita oikea aikaisia ja ennalta ehkäiseviä palveluja.

Hulmuan palvelut ovat yhdessä tekemistä asiakkaan kotona ja kodin ulkopuolella. Esimerkiksi ruoanvalmistusta ja leivontaa asiakkaan kanssa yhdessä, ostoksilla käymistä, elämyksiä, kulttuuritapahtumiin osallistumista, ulkoilua. Opastusta uusien laitteiden ja nettipalveluiden käyttöön. Asiakkaan lemmikin ulkoilutusta. Kodin viihtyisyyden toteuttamista, kuten kukkien istuttaminen parvekkeelle. Hulmua tarjoaa myös apua akuutteihin tilanteisiin, kuten seuralaisena olemista asiakkaan kotona. Hulmua avustaa apuvälineiden hankkimisessa. Hulmualta voi saada vinkkejä monipuolisen ruokavalion toteuttamiseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot

Asiakkaan arvostaminen ja kunnioittaminen

Aidosti välittäminen

Vastuullisuus ja turvallisuus

Toimintaperiaatteet:

Tuotamme vaihtelua asiakkaan arkeen.

Luomme kiireetöntä yhdessäoloa asiakkaan kanssa.

Löydämme yhdessä asiakkaan kanssa hänelle tärkeitä asioita ja toteutamme niitä yhdessä.

Mahdollistamme palvelujemme avulla hyvän olon tuottamisen asiakkaalle.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Keskeiset turvallisuus riskit:

Toimintaympäristön riskit

1. Ulkoiset riskit: ruoan, sähkön, veden ja lämmön saanti, yhteiskunnalliset riskit
2. Rikollisuus, onnettomuudet, epidemiat, luonnonilmiöt
3. Ulkopuolisiin kohdistuvat riskit: henkilö- ja saattoliikenne, tavaroiden kuljetus, henkilöriskit henkilökunnan riittäminen, työtaturmat, työpaikkaväkivalta, henkilöstön vaihtuvuus, rekrytointi, koulutus, asiakkaan katoaminen ja karkaaminen, asiakkaan kaatuminen, kotikäynnit
4. Toimintariskit: Laadunhallinta, toiminnan keskeytykset, ostot ja alihankinnat, tietoturvallisuusriskit, laiteriskit, hygieniat ja tartuntataudit, turvallisuuden seuranta ja käsittely työyhteisössä, harjoitukset, psykososiaalinen tuki, jälkiarviointi, vaaroista ja vaaratapahtumista ilmoittaminen

Riskit Huonokuntoisuus ja alttius onnettomuuksille, häiriökäyttäytyminen, vaara ja vahinkotilanteet.

Tavoite riskienhallintatyölle on toimintaympäristön henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvoinnin tukeminen.

Työntekijät edistävät turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan. Osallistuvat riskien ja vaarojen tunnistamiseen ja arviointiin. Henkilökunta osallistuu koulutuksiin esim. ensiapukoulutuksiin. Henkilökunta raportoi havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista (raportointivelvollisuus) ja ilmoittavat kehittämiskohteista.

Normaaliolojen häiriötilanne, tapaturmat ja onnettomuudet, arvaamattomasti tai väkivaltaisesti käyttäytyvä henkilö, rikollisuus, tuhotyöt.

Tilanne, jota ei pystytä hoitamaan tavanomaisin menetelmin ja voimavaroin ja joka edellyttää viranomaisten yhteistoimintaa on poikkeustilanne.

Hulmua Oy järjestää uusille työntekijöille perehdytyksen ja tarvittaessa koko henkilökunnalle koulutusta, jossa annetaan tietoa Hulmua Oy:n turvallisuuskulttuurista ja tärkeimmistä turvallisuuteen liittyvistä seikoista, kuten miten toimitaan väkivaltaisen asiakkaan kanssa, miten asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään, miten tunnistetaan tukehtumisriskissä oleva asiakas ja valmius vierasesineen poistamiseen, kriisipäivystys, tietoturvallisuus, ruuan laatuun ja riittävään valvontaan liittyvät ennaltaehkäisevät toimet, paloturvallisuus.

Henkilöstön vajeus riski: miten toimitaan, kun työntekijä sairastuu?

Hulmua Oy käyttää sijaisia sairaustapauksissa. Sijaiset ovat Hulmua Oy:n hankkima sijaisrinki, johon kuuluvat ovat Hulmuan johdon tuntemia henkilöitä ja joilla on hoitoalan tutkinto. Hulmuan henkilöstö perehdyttää sijaiset toimintamallin mukaisesti.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Hulmua Oy on yksityisenä sosiaalipalvelujen palveluntuottajana velvollinen ilmoittamaan kaltoinkohtelusta sosiaaliviranomaiselle.

Huoli-ilmoitus tehdään silloin, kun ikäihminen kykenemätön huolehtimaan itsestään, omasta terveydestään tai turvallisuudestaan. Vantaan ja Kerava hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystys antaa akuuttia kriisiapua järkyttävissä elämäntilanteissa ympäri vuorokauden. Apua voi hakea asiakas itse, läheinen, ystävä tai viranomainen. Palvelut ovat maksuttomia. Vernissakatu 8 A, 6.krs, 01300 Vantaa

Helsinki Seniori-info Siltasaarencatu 2, 00530 Helsinki p. 09 3104 4556 klo 9-15 tai [mais.fi](mailto:seniori.info@hel.fi) tai sähköpostilla seniori.info@hel.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Seniorineuvonta puh. 09 4191 6000 ma-pe klo 9-15 tai sähköpostilla seniorineuvonta@vakehyva.fi Vantaan ja Kerava hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystys antaa apua kiireellisissä asioissa virka-ajan ulkopuolella, puh. 09 4191 5800

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Seniori-info p. 029 151 2270 ma-pe klo 9-15 tai sähköpostilla seniori-info@luvn.fi Sosiaali- ja kriisipäivystys 24/7 puh. 029 151 12221

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä tai psyykkistä väkivaltaa, seksuaalista tai taloudellista hyväksikäyttöä, hoidon ja avun laiminlyömistä tai muuta oikeuksien rajoittamista, loukkaamista ja ihmisarvoa alentavaa kohtelua. Kaltoinkohtelu voi aiheuttaa muutoksia ikäihmisen käyttäytymisessä, esim. arkuutena, masentuneisuutena, itkuisuutena, itsetuhoisina ajatuksina ja puheina, pelokkuutena tai jopa aggressiivisuutena.

Työntekijämme on viipymättä ilmoitettava Hulmua Oy:ssä työnantajalle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan / ilmeisen epäkohdan uhan, asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työnantajan on tällöin tehtävä ilmoitus sosiaaliasiamiehelle.

Hulmua Oy:llä on vastuu laadukkaan palvelun toteuttamisessa. Laadun varmistamiseksi keskustellaan säännöllisin väliajoin työntekijöiden kanssa ja aina tarvittaessa. Kun työntekijä ottaa esille asiakkaan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdasta keskustellaan ja tehdään yhdessä toimenpidesuunnitelma siitä, miten ja missä aikataulussa on hyvä edetä. Toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti 1 x/vko ja henkilökunnalle tiedotetaan toimenpiteiden etenemisestä.

Epäkohdasta ilmoittaminen (huoli-ilmoitus) Hulmua Oy:ssä

1. Yhteydenotto kotihoitoon/omaiseen.
2. Jos toimitaan yhdessä omaisen kanssa, ohjataan hänet ottamaan yhteyttä Helsingin Seniori-infoon/ Vantaan Seniorineuvontaan / Espoon Seniorineuvonta Nestori. Jos toimitaan yhdessä kotihoidon kanssa, aikataulutetaan toimenpide kotihoidon kanssa.
3. Seurataan asian etenemistä ja tiedotetaan henkilökunnalle.
4. Jos asia ei ole edennyt, Hulmua Oy tekee ilmoituksen aluehallintovirastolle.

Jos Hulmua Oy (=työnantaja) ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin työyhteisössä käydyistä keskusteluista huolimatta ja asiakkaan turvallisuus vaarantuu, tekee työntekijä ilmoituksen ilmoituslomakkeella tai vapaamuotoisena tiedonantona ja toimittaa sen Tuija Kujalalle. Hulmua Oy:n johto selvittää ilmoituksessa esitetyt asiat ja ryhtyy vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Johto kertoo ilmoituksen antaneelle henkilölle/henkilöille mihin toimenpiteisiin ryhdytään. Jos Hulmua ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, työntekijä tekee ilmoituksen Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suullista ja kirjallista palautetta ottamalla yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse ja Hulmuan kotisivujen kautta. Palautetta pyydetään jokaisesta palvelutapahtumasta.

Asiakkailta ja omaisilta pyydetään palautetta palvelun laadusta sekä mahdollisista epäkohdista ja riskeistä. Asiakaspalautetta kerätään kaikilta asiakkailta ja omaisilta kaksi kertaa vuodessa asiakaskäynnin yhteydessä kyselylomakkeen avulla. Palautteen keräämisestä tiedotetaan asiakasta edellisellä käynnillä ja omaisiin otetaan yhteyttä heille sopivimmalla tavalla. Asiakaspalautetta kysytään myös lopettavalta asiakkaalta. Palautteen antaminen on vapaaehtoista. Palautteen avulla asiakkaan on mahdollista vaikuttaa palveluihin. Palautteiden antaminen asiakkaalle on luottamuksellista eikä palautetta voida yhdistää henkilöön (anonyymisti).

Palautteesta koostetaan kirjallinen raportti. Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään henkilöstön kanssa. Palautteiden perusteella muokataan tarvittaessa toimintatapoja. Samalla sovitaan seuraava palautteen keräyksen ajankohta, vähintään puolenvuoden päästä.

Kunnalla on oikeus saada asiakaspalauteraportit.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan riskienhallinta-asiakirjaan manuaalisesti ja tapaukset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja pohditaan, mitkä syyt johtivat tilanteeseen ja mitä muutoksia on mahdollista tehdä vastaavien tapauksien estämiseksi.

Tapahtuneesta tilanteesta kerrotaan asiakkaalle ja tarvittaessa omaiselle.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan riskienhallinta-asiakirjaan ja tapaukset käsitellään yrittäjien kesken ja pohditaan, mitkä syyt johtivat tilanteeseen ja mitä muutoksia on mahdollista tehdä vastaavien tapauksien estämiseksi.

Tapahtuneesta tilanteesta kerrotaan asiakkaalle ja tarvittaessa omaiselle.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Yrittäjät keskustelevat toimintatavan muutoksista ja tiedottavat henkilökunnalle muutoksista välittömästi henkilökuntapalaverissa. Muille yhteistyötahoille ilmoitetaan toimintatavan muutoksesta yhteistyötahon kanssa sovitulla tavalla.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Yrityksen omistajat Tuija Kujala ja Ulla Hyvärinen ovat laatineet omaavontasuunnitelman.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta

Tuija Kujala, tuija.kujala@hulmua.fi, puh. 050 384 4440

Omaavontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omaavontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, silloin kun palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen on tullut muutoksia.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Hulmua Oy:n omaavontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivuilla, www.hulmua.fi. Omaavontasuunnitelma on saatavilla myös pyydettyäessä paperiversiona.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palvelun tarve ja toimintakyky arvioidaan keskustelemalla puhelimitse ennen asiakkaan luokse menoa yhdessä asiakkaan, läheisen tai muun tahon kanssa. Palvelu toteutetaan asiakkaan toiveiden ja voimavarojen perusteella.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Tukipalveluiden tuottajana hoito- ja kuntoutussuunnitelma eivät kuulu Hulmua Oy:n toimintaan.

Palvelusuunnitelman laatimisessa voidaan hyödyntää sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointia.

Palvelusuunnitelmat säilytetään manuaalisina kassakaapissa.

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?

Hulmua Oy kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaidensa itsemääräämisoikeutta, hänen oikeuksiaan yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Asiakasta kannustetaan itsenäiseen toimimiseen ja päätöksentekoon. Asiakas on mukana palvelun suunnittelussa ja häntä tuetaan hänelle toteutettavissa palveluissa. Huolehditaan siitä, että asiakkaan yksityisyys ja vapaus säilyvät asiakkuuden ajan.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta. Ainoastaan vaarallisissa ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa toimitaan asiakkaan edun mukaisella tavalla.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteistä (turvavyöt tuolissa, turvaliivit, sängynlaidat, tuoliin kiinnitettävät pöydät, magneettivyöt ja raajasidokset) vastaa asiakasta hoitava lääkäri. Lääkäri arvioi turvavälineen käyttämisen tarpeen. Emme toteuta asiakkaan rajoittamista millään tavalla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakas kohdataan aina häntä arvostavasti ja kunnioittavasti. Läsnaolossa korostuu kiireettömyys ja aitous. Asiakasta kuunnellaan ja häneltä kysytään palautetta kokemastaan palvelusta. Jos asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua, asia käsitellään nopeasti avoimesti ja yhdessä sovitellen.

Hulmua Oy on yksityisenä sosiaalipalvelujen palveluntuottajana velvollinen ilmoittamaan kaltoinkohtelusta sosiaaliviranomaiselle.

Epäkohdasta ilmoittaminen (huoli-ilmoitus) Hulmua Oy:ssä

1. Yhteydenotto kotihoitoon/omaiseen.
2. Jos toimitaan yhdessä omaisen kanssa, ohjataan hänet ottamaan yhteyttä Helsingissä Seniori-infoon ja Vantaalla Seniorineuvontaan, Espoossa Länsi-Uudenmaan Seniori-infoon. Jos toimitaan yhdessä kotihoidon kanssa, aikataulutetaan toimenpide kotihoidon kanssa.
3. Seurataan asian etenemistä ja tiedotetaan henkilökunnalle.
4. Jos asia ei ole edennyt, Hulmua Oy tekee ilmoituksen aluehallintovirastolle.

Asiakkaan osallisuus

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suullista ja kirjallista palautetta ottamalla yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse ja Hulmuan kotisivujen kautta. Palautetta pyydetään jokaisesta palvelu tapahtumasta.

Asiakkailta ja omaisilta pyydetään palautetta palvelun laadusta sekä mahdollisista epäkohdista ja riskeistä. Asiakaspalautetta kerätään kaikilta asiakkailta ja omaisilta kaksi kertaa vuodessa asiakaskäynnin yhteydessä kyselylomakkeen avulla. Palautteen keräämisestä tiedotetaan asiakasta edellisellä käynnillä ja omaisiin otetaan yhteyttä heille sopivimmalla tavalla. Asiakaspalautetta kysytään myös lopettavalta asiakkaalta. Palautteen antaminen on vapaaehtoista. Palautteen avulla asiakkaan on mahdollista vaikuttaa palveluihin. Palautteiden antaminen asiakkaalle on luottamuksellista eikä palautetta voida yhdistää henkilöön (anonymisti).

Palautteesta koostetaan kirjallinen raportti. Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään henkilöstön kanssa. Palautteiden perusteella muokataan tarvittaessa toimintatapoja. Samalla sovitaan seuraava palautteen keräyksen ajankohta, vähintään puolen vuoden päästä. Palautteita hyödynnetään palvelujen ja laadun kehittämisessä.

Kunnalla on oikeus saada asiakas palauteraportit.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Tuija Kujala (vastuuhenkilö)
p. +358 5038 44440
tuija.kujala@hulmua.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä samalla, kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset valitus kanavat. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoa terveydenhuoltoalan henkilökunnan antamaan hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa.
- avustaa potilasvahinko asioissa tai muistutuksen tekemisessä
- edellyttää, että potilas/asiakas ottaa mahdollisimman pian yhteyttä viimeisimpään hoitopaikkaan asioiden selvittämiseksi.

Helsingissä sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Katariina Juurioksa, Anders Häggblom ja Teija Tanska.

Neuvontapuhelinnumero 09 3104 3355 (ma-to klo 9:00-11:00)

Sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiavastaaville osoitteella: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Seniöri-info p.+358931044556 ma-pe klo 9-15, seniöri.info@hel.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Vantaa sosiäli- ja potiلاسasiavastaavat:

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)

Satu Laaksonen

Puh. 09 41910230 ma ja ti 12:00-15:00, ke ja to 9:00-11:00. Ei perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

Sähköpostiyhteydenotot: sosiäli-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia.

Tapaamiset on sovittava aina etukäteen.

Seniorineuvonta p.09 41916000 ma-pe klo 8-15, seniörineuvonta@vakehyva.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Espoon sosiäli- ja potiلاسasiavastaavat

Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg

PL 205

02070 Espoon kaupunki

sosiäli.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvonta puhelimitse: p. 029 1515838 ma klo 10-12, ti, ke, to klo 9-11. Ei perjantaina, eikä pyhien aattoina.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Länsi-Uudenmaan Seniöri-info p.029 1512270 ma-pe klo 9-15, seniöri-info@luvn.fi

Yhteystiedot tarkistettu 02.01.2025

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaneuvonta, puh. 09 51101200

Kuluttajaneuvonta palvelee: ma, ti, ke, pe klo 9:00-12:00 ja to klo 12:00-15:00

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Puhelin: 029 505 3000 (vaihde) arkisin klo 8-16.15

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Toimintaa koskevista muistutuksista, kanteluista ja muissa valvontapäätöksissä Hulmua Oy on yhteydessä muistutuksen tekijään ja asia pyritään ratkaisemaan mahdollisimman nopeasti yhteisymmärryksellä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdollisimman pian, mutta viimeistään 1 kk:n aikana muistutuksen saapumisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Hulmua Oy:n kanssa yhdessä tekemisellä aktivoidaan asiakkaan toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia ja hyvää oloa. Yhdessä tekemistä ovat esimerkiksi ruoanvalmistus, leivonta, ulkoilu, lautapelit, kulttuuritapahtumiin osallistuminen, taidenäyttelyt.

Ravitsemus

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Ruokaa yhdessä valmistettaessa huomioidaan asiakkaan erityisruokavaliot ja ruokarajoitteet. Voimme antaa vinkkejä terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakkaan luokse mentäessä kädet pestään ja käytetään käsidesiä sekä aina kertakäyttökäsineitä ruoanvalmistuksessa. Noudatetaan THL:n ohjeita pandemiaan liittyvistä suosituksista, kuten kasvomaskin käytöstä. Asiakkaan luota lähtiessä käytetään käsidesiä tai pestään kädet.

Kun ollaan asiakkaan kanssa julkisissa tiloissa, tuetaan asiakasta hyvään hygieniaan.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kiireettömissä hoitoa vaativissa tilanteissa voimme avustaa asiakasta varaamaan hoitoajan lääkärille tai hoitajalle. Kiireellisissä tapauksissa soitetaan hätänumeroon ja sen jälkeen tarvittaessa lähiomaiselle.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakkaan toiveita kunnioittaen ja hänen suostumuksellaan teemme yhteistyötä asiakkaan luona käyvien toimijoiden kesken päällekkäisiä palveluja välttämällä.

7 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?

Toimitaan yleisten turvallisuusohjeiden puitteissa. Huomioidaan asiakkaan turvallisuus ruuanvalmistuksessa, esimerkiksi leikkaako asiakas ruoka-aineita vai käyttääkö vain kuorimaveistä. Huomioidaan palovammojen ehkäisy ruuanvalmistuksessa ja leivonnassa: asiakas ei koske kuumaan uunipeltiin. Ulkoilussa huomioidaan sään tuomat haasteet, liukkaalla kelillä ei lähdetä ulos.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Tukipalvelujen tuottajana henkilökunnalta ei edellytetä sote-alan tutkintoa. Hulmuan henkilöstön ammatit ovat vanhustyön erikoisammattitutkinnon suorittanut perushoitaja ja ruokatuotannon ammatinopettaja.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Hulmua Oy käyttää sijaisia sairaustapauksissa. Sijaiset ovat Hulmua Oy:n hankkima sijaisrinki, johon kuuluvat ovat Hulmuan johdon tuntemia henkilöitä ja joilla on hoitoalan tutkinto. Hulmuan henkilöstö perehdyttää sijaiset toimintamallin mukaisesti.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kun Hulmua Oy kasvaa, palkataan lisää henkilöstöä.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstöä rekrytoidaan tarvittaessa ja työhön valitaan tehtävään sopiva, luotettava Hulmuan toimintatapaan soveltuva ammattitaitoinen henkilö. Rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joita määrittelevät työnantajan ja työntekijöiden oikeudet ja velvollisuudet.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään henkilökohtaisesti perehdytysohjelmamme mukaisesti. Uutta työntekijää tuetaan ensimmäisen työviikon aikana. Ilman perehdytystä uusi työntekijä ei voi aloittaa työssä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökunnan täydennyskoulutuksissa hyödynnetään alan yhdistysten järjestämiä koulutuksia.

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 luku 3 Riskienhallinta).

Hulmua Oy:n työntekijät ovat velvollisia tekemään ilmoituksen sosiaaliviranomaiselle kaltoinkohteluun liittyvistä asioista ja tilanteista. Katso luku 3 Riskienhallinta.

Toimitilat

Hulmua Oy:llä ei tuota asiakaspalvelua yrityksen tiloissa vaan asiakkaan kotona.

Teknologiset ratkaisut

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Hulmua Oy ei ole vastuussa asiakkaiden turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta, mutta tarvittaessa auttaa asiakasta varmistamalla, että laitteet ovat käytössä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Hulmua Oy ei ole vastuussa asiakkaiden apuvälineistä eikä terveydenhuollon laitteiden hankinnasta eikä huollosta, mutta avustamme niiden hankinnassa ja tuemme apuvälineiden käytössä.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Hulmua Oy ei-sairaanhoidollisten palvelujen tuottajana ei vastaa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tai niiden toimivuudesta.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Hulmua Oy ei kerää eikä tallenna asiakastietoja vaan ainoastaan asiakkaiden yhteystiedot. Rekisterit on tallennettu ja niitä käytetään salasanoin suojatussa verkkoympäristössä salasanoin suojatuilla tietokoneilla.

Palvelusopimukset tehdään manuaalisesti ja säilytetään kassakaapissa Hulmua Oy:ssä.

Hulmua Oy on huolehtinut lainmukaisista suojaustoimista. Verkkopalvelun tietoliikenne on SSL/TLS-salattua ja tietojärjestelmä on suojattu palomuurilla. Palvelimista vastaavat GDPR-säädösten mukaisesti toimivat yhteistyökumppanit.

Henkilöstöä sitoo elinikäinen vaitiolovelvollisuus.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Hulmua Oy:n toimintatavat perehdytetään työntekijöille.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ulla Hyvärinen, ulla.hyvarinen@hulmua.fi, puh. 050 384 4440

Tietosuojalauseke löytyy Hulmuan kotisivuilta www.hulmua.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta. Tietoon tulleista kehittämistarpeista laaditaan suunnitelma ja sitä kautta kehitetään toimintaa.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Hulmua Oy:n kehitämme toimintaa jatkuvasti osallistumalla koulutuksiin ja ajankohtaisiin alan seminaareihin sekä asiakkailta tulleiden palautteiden mukaisesti.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsinki 02.01.2025

Allekirjoitus

Tuija Kujala