

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityinen
sosiaalipalveluala

HOIVA- JA KOTIPALVELU
VIHERPEIPPO

2025



Sisällys

YLEISET TIEDOT YRITYKSESTÄ	5
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
Arvot ja toimintaperiaatteet	6
Viherpeipon arvot yksilöityinä.....	6
Asiakastyössä.....	6
Henkilöstön keskuudessa	6
Sidosryhmien välisessä yhteistyössä	7
Viherpeipon toimintaperiaatteet yksilöityinä	7
Asiakas- ja potilastyössä	7
Henkilöstön keskuudessa	7
Sidosryhmien välisessä yhteistyössä	7
OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
Omavalvontasuunnitelmaan osallistuneet.....	7
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	8
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:	8
Omavalvontasuunnitelman seuranta	8
Omavalvontasuunnitelman päivittäminen.....	8
Omavalvontasuunnitelman julkisuus	8
RISKINHALLINTA	8
Riskinhallinnan työnjako.....	8
Riskien tunnistaminen	9
Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	9
Ilmoittamisen prosessi	10
Epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien esilletuominen	10
Riskien käsitteleminen.....	10
Laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoiminen.....	11
Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen ja dokumentointi.....	11
Korjaavat toimenpiteet	11
Muutoksista tiedottaminen.....	11
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	12
Palvelutarpeen arviointi	12
Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja mittarit	12
Asiakkaan ja hänen omaistensa ja läheisensä mukaan ottaminen palvelutarpeen arviointiin	13
Kirjaaminen ja toteutumisen seuranta.....	13
Tietojen päivittäminen	13

Palvelusuunnitelman sisällön toteutuminen.....	13
ASIAKKAAN KOHTELU	13
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	14
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaate	14
Palautteen kerääminen	14
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	15
ASIAKKAAN OSALLISUUS	15
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen toimintamme laadun ja omaavalvonnan kehittämiseen	15
Asiakkaan oikeusturva.....	15
SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVA JA HÄNEN TEHTÄVÄNSÄ	15
ASIAKKAIDEN TOIMINTAKYKYÄ, HYVINVOINTIA JA KUNTOUTTAVAA TOIMINTAA KOSKEVIEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISEN SEURANTA	16
PERUSTARPEET	16
Asiakkaan ravitsemustason seuranta	16
Hygieniakäytännöt.....	16
TERVEYDENHOITOON LIITTYVÄT TOIMINTATAVAT	17
ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	17
HENKILÖSTÖ	17
→ <i>Avustajien määrä, henkilökuntarakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</i>	17
Avustajien määrä ja henkilökuntarakenne.....	17
Yksikön sijaisten käytön periaatteet.....	17
Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	18
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	18
Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus rekrytoinnissa.....	18
KUVAUS HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMISESTÄ JA TÄYDENNYSKOULUTUKSESTA.....	18
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	18
Henkilöstön täydennyskoulutuksen järjestäminen.....	19
Henkilöstön tunnistettavuus	19
MUUT RATKAISUT	19
Toimitilat	19
Yksikön siivous ja pyykkihuollon järjestäminen	19
Teknologiset ratkaisut	19
Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen ja varmistaminen	20
Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto.....	20
Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen ja varmistaminen	20
Asiakas- ja potilastietojen käsittely	20

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö ja käytänteet.....	20
Henkilötietojen käsittely ja tietoturva.....	20
Tietosuojaselosteen julkisuus.....	21
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	21
YHTEENVETO OMAVALVONTASUUNNITELMASTA.....	21
OMAVALTONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	22
LAKIVIITTAUKSET	23
LINKIT.....	23

YLEISET TIEDOT YRITYKSESTÄ

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Cleaning Design Oy	Palveluntuottajan Y-tunnus: 1804535-4
Kunnan nimi: Kaustinen	Hyvinvointialueen nimi: Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Soite
Toimintayksikön nimi Hoiva- ja kotipalvelu Viherpeippo Cleaning Design Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Kaustinen, Siltatie 8, 69600 Kaustinen Toimipaikan aukioloaika: 09.00-14.00 Kokkola, Rytimäentie 18, 67400 Kokkola Toimipaikan aukioloaika: sopimuksen mukaan Yhteyshenkilö: Irmeli Hartikainen, 040 –584 5747, viherpeippo(at)siivoamme.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; Arjen toiminnoissa apua ja tukea tarvitsevat ihmiset	
Toimintayksikön katuosoite Siltatie 8	
Postinumero 69600	Postitoimipaikka Kaustinen www.viherpeippo.com
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Irmeli Hartikainen	Puhelin 040 –584 5747
Sähköposti info(at)siivoamme.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 2.4.2015	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Hoiva- ja kotipalvelu Viherpeippo on perustettu tuottamaan palvelua pääosin vanhuksille ja sairauden tai vammaan vuoksi kotona asumiseen apua tarvitseville henkilöille. Tavoitteena on mahdollistaa kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Yritys tarjoaa toiminta alueellaan julkista palvelua täydentäviä palveluita ja tukipalveluita kaikille väestöryhmille. Palveluilla tuetaan asiakkaan jokapäiväistä arjessa selviytymistä. Asiakkaan omatoimisuutta ja hyvinvointia edistetään sekä luodaan turvallisuutta. Toimimme yhteistyössä tarvittavien tahojen kanssa mm. paikallisten terveysviranomaisten sekä julkisen kotihoidon ja vammaispalvelun kanssa. Toiminta-alueena palvelulla on Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue.

Eli lyhyesti: Tuotamme vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua sekä itsemaksaville asiakkaille heidän kotona asumisensa mahdollistavia tukipalveluita. Tuotamme palvelua asiakkaan kotona.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Toimintaperiaatteet kuvaavat päivittäisen toiminnan tavoitteita. Toimintamme periaatteita ovat: yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus, kiireettömyys, lähimmäisen rakkaus, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitus, oikeudenmukaisuus, kuntouttava työote sekä kokonaisvaltainen huolenpito asiakkaasta ja hänen turvallisesta- sekä viihtyisästä asuinympäristöstään.

Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Viherpeipon arvot yksilöityinä

Asiakastyössä

- Jokainen asiakas kohdataan yksilöllisesti ja hänen kohdallaan toimitaan asiakkaan omien tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.
- Tutustutaan asiakkaan taustoihin ja opitaan tuntemaan asiakkaan elämänhistoria sekä kunnioitetaan ja huomioidaan nämä asiakkaan kanssa toimiessa
- Kohdellaan asiakasta ja asiakkaan kotia kunnioittavasti

Henkilöstön keskuudessa

- Ollaan kanssakäymisen keskellä luotettavia, avoimia ja vilpittömän rehellisiä toisia kohtaan, myös haastavien asioiden kohdalla
- Varmistetaan säännöllinen palautteen antamisen mahdollisuus ja kannustetaan palautteen jakamiseen työarjen keskellä
- Annetaan ja vastaanotetaan apua joustavasti tarvittaessa

Sidosryhmien välisessä yhteistyössä

- Luodaan ja ylläpidetään arvostavaa yhteyttä yhteistyökumppaneiden kanssa
- Pidetään yhteyttä tarvittaessa ja tilanteiden sitä edellyttäessä
- Toimitaan avoimesti ja keskustellaan yhdessä työn kehittämisestä

Viherpeipon toimintaperiaatteet yksilöityinä

Asiakas- ja potilastyössä

- Asiat kerrotaan rehellisesti, avoimesti ja luotettavasti
- Toteutetaan toimintaa läpinäkyvästi
- Tiedotetaan asioista aina kun toiminnassa tapahtuu asiakasta koskevia muutoksia

Henkilöstön keskuudessa

- Varmistetaan tiedonkulku, tiedotetaan muutoksista, keskustellaan ja dokumentoidaan asiat
- Säännöllisesti kuukausittain pidettävät palaverit varmistavat tiedonjaon asianomaisille
- Jaetaan tietoa ja autetaan toisia oman osaamisen avulla, kerrotaan asiat rehellisesti, annetaan palautetta

Sidosryhmien välisessä yhteistyössä

- Rehellisyys, tiedottaminen asioista, ajantasaisuus

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma on oltava palvelua tuottavalla yrityksellä 8.5.2024 astuneen Valviran määräyksen mukaisesti.

Määräys koskee sekä julkisesti että yksityisesti tuotettuja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira | Määräys 1/2024 1 (17)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, valvontalaki) 29 §

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §, joka korvaa Shl 48 § ja 49 §)

Omavalvontasuunnitelmaan osallistuneet

Omavalvonnan suunnitteluun ja tietojen dokumentoimiseen sekä toteutukseen on osallistunut yrityksen johto, työnjohtotiimi sekä hoiva- ja kotipalvelun tiimivastaava. Myös työntekijöiden mielipiteitä on kuunneltu.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Toiminnan kasvaessa omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla tarvittaessa myös omat vastuhenkilöt.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Toimitusjohtaja, Irmeli Hartikainen +358 40 584 5747, [irmeli\(at\)siivoamme.fi](mailto:irmeli(at)siivoamme.fi)

Hoiva- ja kotipalvelun tiimivastaava, Paula Kankkonen,
+358 40 120 7397 [viherpeippo\(at\)siivoamme.fi](mailto:viherpeippo(at)siivoamme.fi)

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa muuttuneissa tilanteissa. Päivityksestä vastaa hoiva- ja kotipalvelun tiimivastaava sekä johto yhdessä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä osoitteessa Siltatie 8, Kaustinen, sisääntulotiloissa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy kotisivuilta osoitteesta www.viherpeippo.com
Omavalvontasuunnitelma on osana perehdytyksessä.

RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia uutta (elinikäinen oppiminen) sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Mahdolliset riskit pyritään tunnistamaan jo ennalta. Kaikki riskeihin liittyvät asiat keskustellaan ensisijaisesti asiakkaan kanssa ja kaikki toimenpiteet päätetään yhdessä hänen kanssaan.

1. Riskien tunnistaminen asiakaskohteessa (fyysiset olosuhteet kodissa, sosiaalisen ympäristön arviointi, terveydellisten olosuhteiden arviointi)
2. Raportointi (työntekijät raportoivat tiimivastaavalle ja tiimivastaava ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakkaaseen, läheisiin ja asiakkaan asioissa yhteistyössä toimiviin julkisen sektorin työntekijöihin sosiaali- ja terveysalalla, jos tilanne niin vaatii.)
3. Korjaavat toimenpiteet (asiakkaan fyysistä, sosiaalista tai terveydellistä ympäristöä korjaavat toimenpiteet yhteistyössä asiakkaan, läheisten tai viranomaisten kanssa asian niin vaatiessa)
4. Riskien arvioinnissa on apuvälineenä "Turvallinen koti"- opas

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §, joka korvaa Shl 48 § ja 49 §) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettavat asiasta hyvinvointialueen vastaavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 § tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänellä velvollisuus tehdä havaitsemastaan epäkohdasta välittömästi ilmoitus. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Asiakkaan kaltoinkohtelulla voidaan tarkoittaa esim. fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään, tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Hoiva- ja kotipalvelu Viherpeipon työntekijä ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta Hoiva- ja kotipalvelun tiimivastaavalle, ilmoitus tehdään kirjallisesti. Yksikön tiimivastaava toimittaa kirjallisen ilmoituksen hyvinvointialueen vastaavalle viranhaltijalle.

Ilmoittamisen prosessi

1. Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomakkeeseen ei kirjata asiakkaan henkilötietoja, vaan ilmoituksen vastaanottaja selvittää ilmoittajalta, kenestä asiakkaasta on kyse.
2. Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä hoiva- ja kotipalvelu Viherpeipon tiimivastaavalle. Tiimivastaava kuittaa lomakkeen vastaanotetuksi ja toimittaa kirjallisen ilmoituksen hyvinvointialueen vastaavalle viranhaltijalle.

Muistutus

*Jos sosiaalihuollon asiakas on tyytymätön kohteluunsa tai menettelyyn, asiakas voi tehdä muistutuksen myös **sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle**.*

*Muistutus tulee tehdä **kirjallisena**. Lomake löytyy <https://soite.fi/asiointiopas/lomakkeet-ja-hakemukset/>*

Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön.

Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaali- ja potilasasiavastaava ks. s. 16, jonka tehtäviin kuuluu potilaan /asiakkaan avustaminen muistutuksen tekemisessä.

Epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien esilletuominen

Yrityksellä on käytössään hyvän käytöksen opas, joka sisältää häirintä ilmoituksen ja toimintaohjeistuksen häirintä tilanteeseen. Yrityksemme ei suunnittele eikä toteuta lääkehuoltoa millään muotoa.

Yrityksessä toimii työsuojelutoimikunta. Läheltä piti-, vaara-, ja väkivaltatilanteisiin on laadittu toimintaohjeet sekä ilmoituslomake. Yrityksellä on käytössä STM Riskien arviointi työpaikalla — työkirja. Mahdollisten väkivaltatilanteiden riskit arvioidaan yhdessä julkisen sektorin hoitavan tahon (esim. Omahoitaja) kanssa erikseen asiakaskohtaisesti (esim. Muistisairaat/ mielenterveysasiakkaat). Tiedot päivitetään yrityksemme työntekijöille ennen uuden asiakkaan käyntiä tai muuttuneissa tilanteissa heti kun asiasta on tullut tieto.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoiminen

Ilmoitukset käsitellään viipymättä osallisten kanssa sekä tarvittaessa työsuojelutoimikunnassa noudattaen luottamuksellisuutta sekä työntekijöiden oikeus yksityisyyden suojaan huomioiden. Tilanteet käsitellään ja tutkitaan sekä tapahtuneesta pyritään saamaan sellaista tietoa, jolla jatkossa voidaan ennaltaehkäistä vastaava tilanne.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen ja dokumentointi

Jokaisesta läheltä piti-, vaara- sekä tapaturma tilanteista tulee jokaisen työntekijän täyttää Läheltä piti-, vaaratilanne -lomake ja laatia kirjallinen ilmoitus sekä toimittaa se Irmeli Hartikaiselle. Lisäksi tiimivastaavan tulee tietää välittömästi tapahtuneesta vaara- ja tapaturma tilanteesta. Ilmoitukset käsitellään osallisten kanssa sekä tarvittaessa työsuojelutoimikunnassa noudattaen luottamuksellisuutta sekä huomioiden työntekijöiden oikeus yksityisyyden suojaan.

Tilanteiden käsittely dokumentoidaan ilmoituslomakkeelle sekä arkistoidaan asianmukaisesti. Kaikki läheltä piti-, vaara- sekä tapaturma tilanteet ilmoitetaan tiimivastaavalle. Läheltä piti -tilanne raportointi ilmoitetaan kotihoitoon, vammaispalvelutoimistoon tai omaiselle. Tilanteen salliessa asiasta keskustellaan kotipalveluhenkilöstön omassa palaverissa, jotta vastaavia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä tulevaisuudessa. Tilanteen vaatiessa asia luovutetaan toimivaltaiselle viranhaltijalle selvitettäväksi.

Asiakkaan ollessa osallisena läheltä piti-/vaaratilanteeseen, ilmoitetaan asiasta asiakkaalle, läheiselle ja ohjeistetaan korvausmenettelyssä. Henkilökunta on ohjeistettu ilmoittamaan vakavasta tapaturmasta myös poliisille, jonka on viipymättä suoritettava tapahtumapaikalla poliisitutkinta.

Palveluvahingot ja asiakasta koskevat Läheltäpiti- tilanteet palvelun toteutumatta jääminen (työntekijän vuoksi) tai myöhästymisen sovitusta ajasta ilmoitetaan <https://soite.fi/asiointiopas/>
→ sivun alareunassa Anna palautetta

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja käsittely työsuojelutoimikunnassa. Tämän pohjalta tehdään ohjeistus osaksi työhön perehdytystä → menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja – ilmoitukset asiakaskohteen tietoihin palvelusuunnitelmaan.

Muutoksista tiedottaminen

Uudistetut tai muuttuneet toimintaohjeet saatetaan kaikkien työntekijöiden tietoon mm. työyhteisöpalavereissa. Korjaavat toimenpiteet ilmoitetaan yhteistyötahoille yhteisissä

palavereissa tai tilanteen mukaan välittömästi puhelimitse tai henkilökohtaisesti. Soveltuvien osien tietoa jaetaan työpaikka lehdessä, tiedotteessa, henkilökunnan palavereissa tai henkilökohtaisissa keskusteluissa. Asiakkaan avustusta muuttavista toimenpiteistä keskustellaan asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Muutoksista tiedottamisessa käytetään yrityksen käytössä olevaa toiminnanohjausjärjestelmää.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Meille tulevat asiakkaat ovat yleensä jo julkisen kotihoidon toiminnan piirissä. Palvelun tarpeen kartoitus tehdään julkisen sektorin toimesta osana asiakkaan muuta hoitoa. Asiakkaalle tehdään palvelusopimus. Lisäksi laadimme oman edellä mainittuun suunnitelmaan pohjautuvan omaa päivittäistä työtä helpottavan asiakassuunnitelman, joka ohjaa toimintaa asiakaskohteessa.

Palvelun tarvetta arvioidaan palvelusopimuksen voimassaoloaikana yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyden tai kipu.

Teemme yhteistyötä julkisen sektorin toimijoiden, mm. alueellisen kotihoidon kanssa, jotta toimintamme voi tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja mittarit

Asiakkaan palvelusuunnitelmassa huomioidaan kaikki elämän osa-alueet.

Käytännössä asiakkaan saapuessa palveluidemme piiriin tekee tiimivastaava asiakkaalle palvelusopimuksen ja laatii yhdessä asiakkaan tai asiakkaan valtuuttaman henkilön kanssa toteuttamissuunnitelman julkisen sektorin toteuttamissuunnitelman pohjaan. Täydentää tiedot ja tallentaa asiakirjat Palse-portaaliin.

Asiakkaat ja omaiset määrittelevät palvelun tarpeen hyvin pitkälti itsenäisesti.

Asiakkaan ja hänen omaistensa ja läheisensä mukaan ottaminen palvelutarpeen arviointiin

Meidän omaa työtämme ohjaava palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Tässä noudatamme julkisen terveydenhuollon vastuutoimijan ohjeistusta. Huomioimme aktiivisesti asiakastilanteesta asiakkaan tarpeet saadaksemme ajankohtaisimmat tiedot asiakkaan toimintakyvystä ja tilanteesta. Mikäli muutoksia avun tarpeessa tai hyvinvoinnin tilassa ilmenee, on asiakkaalla tai hänen läheisillään mahdollisuus olla tarvittaessa yhteydessä meihin palveluntarjoajana.

Kirjaaminen ja toteutumisen seuranta

Asiakkaan tietoihin kirjataan palvelukäynneiltä olennainen tieto mm: mitä on tehty, millainen vointi tai onko asiakkaan tilanteesta tavallisesta poikkeavaa havaittavissa. Asiakkaalla on oikeus halutessaan lukea kirjatut tiedot. Kirjaamisella seurataan palvelusuunnitelman toteutumista.

Tietojen päivittäminen

Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa, kun asiakkaan tilanne/palvelutarve muuttuu.

Palvelusuunnitelman sisällön toteutuminen

Henkilökunnan perehdytysprosessiin kuuluu palvelusuunnitelman yleisen ja yhteisen toimintaohjeistuksen sisällön perehdyttäminen. Lisäksi henkilökunta perehdytetään asiakaskohteisiin ennen asiakastyötä ja informoidaan kaikkia ko. asiakkaalla käyviä hoitajia päivittäin. Toiminnanohjausjärjestelmässä on ajantasaiset tietoturvan mukaiset ohjeet, jonka mukaan toteutamme päivittäisiä käyntejä.

ASIAKKAAN KOHTELU

Toiminta-ajatuksemme on tarjota kokonaisvaltaista palvelua lämmöllä ja suurella sydämellä.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla asiallisesti kohdelluksi ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakasta kunnioittavasti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa tiimivastaavalle, jos huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua tapahtuneen.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Rekrytoinnissa huomioidaan työntekijän taito kohdella asiakasta ihmisarvoisesti, rakkaudella ja lämmöllä. Asia käydään läpi myös henkilöstön kanssa pidettävissä tapaamisissa ja palautetta kerätään asiakkailta ja heidän omaisiltaan.

- koulutus
- perehdys
- palautekeskustelut

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kotipalvelu toimii pääsääntöisesti asiakkaiden kotona. Asiakas osallistuu palvelusuunnitelman tekemiseen. Kotipalvelutoiminta mukautuu asiakkaan tarpeisiin ja aikatauluihin. Yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään vahvistetaan. Pyrimme osallistamaan asiakasta itseään ja omiaan koskevaan päätöksentekoon. Kotikäynneillä huomioidaan ja kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyden suojaa. Asiakasta kannustetaan osallistumaan oman elämänsä suunnitteluun aktiivisesti ja omien voimavarojensa mukaisesti. Työntekijöillämme on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaate

Toiminnassamme emme käytä yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittamista.

Rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista sopiminen

Kotipalvelutoiminta tapahtuu asiakkaiden omassa kodissa. Kotipalvelun työntekijällä ei ole oikeutta rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kotipalvelun työntekijän tehtävä on ohjata ja neuvoa terveelliseen, turvalliseen ja hyvään elämään.

Palautteen kerääminen

Käytössämme on suora henkilökohtainen palaute. Asiakaspalaute toteutetaan jatkuvana käyntien / muun yhteydenpidon yhteydessä, joiden pohjalta toimintaa ja työtapoja kehitetään reaaliaikaisesti. Palautetta voidaan antaa myös yrityksen toimitusjohtajalle. Palautetta voidaan antaa myös sosiaali- ja potilasasiavastaavalle. Asiakas saa halutessaan valitusohjeet sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.

Virallinen palaute kerätään kerran vuodessa

➔ asiakastytytyväisyyskysely toimitetaan viranomaiselle

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautekyselyn yhteenveto käsitellään henkilöstön kanssa ja dokumentoidaan, jotta toimintaa voidaan kehittää palautteen pohjalta. Palaute käsitellään työntekijän, -johdon sekä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palautetta käsitellään toimivaltaisen viranomaisen kanssa, esim. sosiaali- ja potilasasiavastaava. Palautteiden yhteenvedot käsitellään yhteisesti työyhteisöpalavereissa. Palautteen pohjalta toimintaa muutetaan, kehitetään ja parannetaan.

ASIAKKAAN OSALLISUUS

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen toimintamme laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä henkilökohtainen apu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toimintamme kehittämisessä. Yleensä palaute kerätään keskustelemalla asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa avustussuhteen päättyessä ja myös sen aikana.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoansa, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilöllä tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja tai läheinen.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset osoitetaan yrityksen toimitusjohtajalle Irmeli Hartikaiselle, [irmeli\(at\)siivoamme.fi](mailto:irmeli(at)siivoamme.fi), puh. +358 40 584 5747.

Yrityksemme työryhmä antaa muistutuksiin kirjallisen vastineen. Tarvittaessa muistutusten selvittämiseen käytetään tarvittavia erityisasiantuntijoita, esim. sosiaali- ja potilasasiavastaava.

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVA JA HÄNEN TEHTÄVÄNSÄ

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sisältää sosiaalihuollon asiakkaan kohteluun, osallistumiseen ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta

laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Laissa määritellään myös tietosuojaan liittyviä kysymyksiä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on muun muassa neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Myös varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvät asiat kuuluvat sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäväalueeseen.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen yksityisen terveydenhuollon palvelut kuuluvat Soiten potilasasiavastaavalle 1.1.2024 alkaen. Palvelu on luottamuksellinen ja maksuton.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä, ei myönnä etuuksia, hän ei ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon, eikä voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos:

- haluat neuvoa asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista
- tarvitset apua muistutuksen tekemisessä
- haluat neuvoa, miten kantelu, potilasvahinkoilmoitus tai lääkevahinkoilmoitus voidaan panna vireille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Anne-Mari Furu

puh. 044 – 723 2309

anne-mari.furu@soite.fi

ASIAKKAIDEN TOIMINTAKYKYÄ, HYVINVOINTIA JA KUNTOUTTAVAA TOIMINTAA KOSKEVIEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISEN SEURANTA

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

PERUSTARPEET

Asiakkaan ravitsemustason seuranta

Asiakaskäynneillä havainnoidaan asiakkaan arjessa riittävä ravinnon ja nesteen saantia, mahdollisuuksien mukaan tarjotaan asiakkaalle ravitsemuksellisesti hyvistä raaka-aineista valmistettuja aterioita. Tarvittaessa asiakasta avustetaan ruokailussa. Tarjotaan asiakkaalle myös välipaloja jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, joten emme voi kuitenkaan pakottaa asiakasta syömään sellaista, mitä hän ei halua.

Hygieniäkäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset palvelusuunnitelmat asettavat hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta

huolehtimisen ja lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Hygieniakäytännöt on sisällytetty perehdytykseen, mm. hygieniapassi, ohjeet käsihygieniasta ja suojavaatetuksesta jne. Asiakkaan hygieniasta huolehditaan päivittäisillä käynneillä.

Noudatamme hyvää hygieniatapaa, pesemme kädet ennen asiakastyöhön ryhtymistä sekä käytämme käsidesiä. Henkilöstö suojautuu asiakaskontakteissa vaatimallaan tavalla, käytössä on kertakäyttöhanskat sekä kasvomaskit. Tarvittaessa on myös esim. suojaesiliina, kengän suojat jne.

TERVEYDENHOITOON LIITTYVÄT TOIMINTATAVAT

Noudatamme alueellisen kotihoidon meille antamia asiakaskohtaisia ohjeistuksia asiakkaan tarpeiden huomioon ottamisessa.

Tarvittaessa olemme yhteydessä alueen kotihoidon työntekijöihin tai ilmoitamme omaiselle (joka vie asiaa eteenpäin) asiakkaan terveydentilan niin vaatiessa. Asiakkaalta meillä tulee olla lupa tietojen siirtoon.

Emme käytä alihankkijoita.

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakaskäyntien yhteydessä kiinnitämme huomiota asiakasturvallisuuteen sekä parannamme asiakaan turvallisuutta riittävillä ja tarkoituksenmukaisilla apuvälineillä. Työskentelemme asiakkaiden omissa kodeissa. Kodin turvallisuusepäkohdista ilmoitamme omaiselle tai alueelliseen sosiaali-/terveydenhuoltoon. Myös palaverit järjestetään asiakkaan omassa kodissa. Asiakkaalla on mahdollista saada apuvälineitä apuvälinekeskuksesta tai esim. fysioterapian kautta.

HENKILÖSTÖ

→ *Avustajien määrä, henkilökuntarakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet*

Avustajien määrä ja henkilökuntarakenne

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettavat lait. Tarvittava henkilöstömäärä on suhteessa asiakkaiden määrään, avun tarpeeseen ja toimintaympäristöön.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään aina tarpeen vaatiessa. Näin varmistamme tasaisen palvelun saannin.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstön riittävyys varmistetaan riittävällä tilapäistyöntekijä määrällä sekä jatkuvalla työntekijähaulla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Rekrytointiin kuuluvat haastattelu, koulutus- sekä työkokemuksen osoittavien todistusten esittäminen. Valittu työntekijä toimittaa työtehtävien niin vaatiessa lääkärintodistuksen.

Rikosrekisteriote:

Työnantajan tulee pyytää työntekijää esittämään rikosrekisteriotteen, kun henkilö valitaan ensimmäistä kertaa työ- tai virkasuhteeseen vuoden 1.1.2025 alkaen, jos henkilön työtehtävät sisältävät olennaisesti tai pysyväisluonteisesti iäkkäiden, vammaisten tai lasten kanssa työskentelyä.

Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota työnhakijan vuorovaikutustaitoihin ja motivointi-/aktivointitaitoihin sekä luovuuteen keksiä asiakkaille mielekästä sisältöä ja tekemistä elämään.

Työntekijän on haastattelutilanteessa varauduttava esittämään tarvittavat työtodistukset, koulutustodistukset sekä todistamaan henkilöllisyytensä.

Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus rekrytoinnissa

Työhaastattelun kysymykset kohdistetaan soveltuvuuden esille tuomiseen sekä helpottamaan luotettavuuden arviointia. Edellä mainittuja asioita voidaan selvittää myös suosittelijoiden avulla aiemmilta työ-, ja opiskelupaikoilta, työnhakijan luvalla.

KUVAUS HENKILÖSTÖN PEREHDYTTÄMISESTÄ JA TÄYDENNYSKOULUTUKSESTA

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön palveluhenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään työsuhteesta tai töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys

korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Henkilöstön täydennyskoulutuksen järjestäminen

Kehityskeskusteluissa tehdään jokaiselle työntekijälle suuntaa antava täydennyskoulutussuunnitelma, jossa huomioidaan työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet.

- Hygieniapassi suositeltava
- Arjen tietoturva- koulutus
- Hätäensiapu
- Oppisopimusmahdollisuus
- Muu koulutus tarvittaessa
- Huom! Henkilökohtaisella avustajalla ei ole koulutusvaatimusta

Henkilöstön tunnistettavuus

Henkilöstömme käyttää tunnistettavaa yhtenäistä työasua ja kuvallista henkilökorttia josta näkyy yrityksemme nimi ja y-tunnus, henkilökunnan nimi, työnimike ja veronumero.

MUUT RATKAISUT

Toimitilat

- Toimintayksikössä on toimisto ja taukotilat henkilöstölle
- Asiakkaita palvelee heidän omissa kodeissaan
- Tilat ovat muunneltavissa tarpeen mukaan

Yksikön siivous ja pyykkihuollon järjestäminen

Tuotamme palveluita asiakkaan kotona ja teemme kohteissa tarvittavat kodinhoidolliset toimet.

Teknologiset ratkaisut

Jokaisella työntekijällä on puhelin mukana hätätapauksia varten. Henkilökunnan työpuhelimissa on 112-sovellus mahdollisia hätätilanteita varten. Turvapuhelinten ja muiden turvalitteiden hankinnasta ja testaamisesta vastaa ennakoivien avopalveluiden yksikkö/apuvälinekeskus.

Asiakastietoja käsitellään suojatussa toiminnanohjausjärjestelmässä. Tietokoneet ja puhelimet ovat suojattuja henkilökohtaisilla salasanoilla.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen ja varmistaminen

Kotipalvelun tehtävä on tarkastaa niin sovittaessa turva- ja kutsulaitteen toimivuus. Turvalaitteiden korjaamiseen ja hälytyksiin vastaamiseen on määritelty toimija. Tarvittaessa ohjaamme asiakasta turvalaitteiden käytössä.

Turvapuhelinpalveluihin reagointi asiakkaan edun mukaisesti tapahtuu yhteistyössä (Perhonjokilaakson) kotihoidon kanssa sovittujen käytänteiden mukaisesti.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Hankinnoista ja ohjauksesta vastaa kotihoitoa ennakoivat avopalvelut.

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen ja varmistaminen

Asiakasta ohjataan hankkimaan tarvittavia apuvälineitä omasta terveyskeskuksesta tai yhteistyössä fysioterapialta ulkopuolisten palveluntarjoajien kautta. Välineiden käytön ohjauksesta ja huollosta vastaa se taho, mistä väline on saatu / hankittu. Kotipalvelun tehtäväksi jää tarkkailla apuvälineen kuntoa ja toimivuutta.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastiedoista käytössämme on asiakkaan nimi ja osoitetiedot. Tiedot säilytetään asiakassuhteen ajan lukollisessa tilassa tai kirjausraportit suojatussa sähköisessä järjestelmässä. Asiakassuhteen päätyttyä tiedot tuhoetaan. Tietosuojaseloste on saatavissa kotisivujemme etusivun alareunassa olevasta linkistä osoitteessa www.siivoamme.fi ja www.viherpeippo.com.

Työntekijät allekirjoittavat vaitiolovelvollisuus -lomakkeen ja suorittavat julkishallinnon Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle tarkoitetun 2020-koulutuksen / Arjen tietosuojaa-koulutuksen.

Toimistollamme on ristiin leikkaava silppuri asiakirjojen tuhoamista varten, jossa tuhoamme tarpeettomat ja hävitettävät asiakirjat. Työntekijät kirjaavat asiakastietoja omien henkilökohtaisten tunnusten avulla kulloinkin käytössä olevaan toiminnanohjausjärjestelmään.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö ja käytänteet

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluvat tietosuoja-, henkilötietojen käsittelyyn- sekä kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja ohjeiden perusteet. Työntekijät kirjaavat henkilökohtaisilla tunnuksilla asiakasrekisteri järjestelmään asiakastietoja.

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva

Jokainen työntekijä perehdytetään ennen asiakastyön aloittamista. Koko henkilöstön kattavia koulutuksia tietoturva-, henkilötietojen käsittelystä pidetään säännöllisesti vähintään vuosittain.

Tietosuojaselosteen julkisuus

Tietosuojaseloste on saatavissa kotisivujemme etusivun alareunassa olevasta linkistä osoitteessa www.viherpeippo.com. Asiakasta informoidaan hänen asiakastietojensa mahdollisesta käsittelystä asiakassuunnitelman teon yhteydessä sekä tarvittaessa muutenkin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irmeli Hartikainen +358 40 5845747, [irmeli\(at\)siivoamme.fi](mailto:irmeli(at)siivoamme.fi)

YHTEENVETO OMAVALVONTASUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan - riskin vakavuudesta riippuen - suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Työ on ennalta suunniteltua, jolloin myös riskit pyritään tunnistamaan ennalta. Jokainen työntekijä osaa huomioida vaaranpaikat ja riskitekijät kunkin asiakkaan kotona. Työpaikalla on käytössä STM Riskien arviointi- ja analyysi työpaikalla -työkirja.

Tunnistamista helpottamaan järjestetään koulutusta ja käsitellään läheltä piti -tilanteet yhteisesti. Korjaavat toimenpiteet käsitellään yhteisissä palavereissa. Uudet toimintaohjeet saatetaan kaikkien työntekijöiden tietoon. Korjaavat toimenpiteet ilmoitetaan yhteistyötahoille yhteisissä palavereissa tai tilanteesta riippuen, välittömästi puhelimitse tai henkilökohtaisesti. Soveltuvien osien tietoa jaetaan työpaikka lehdessä, henkilökunnan ja yhteistyötahojen infokirjeissä. Asiakkaan avustamista muuttavista toimenpiteistä keskustellaan asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.

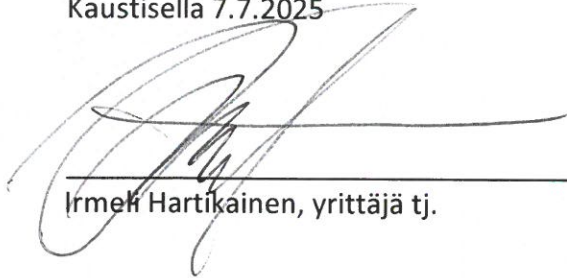
Yrityksemme omavalvonnan ja toiminnan punaisena lankana kulkee

1. Asiakkaan turvallisuus
2. Palvelun laatu
3. Asiakkaan hyvä kohtelu
4. Itsemääräämisoikeus

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Kaustisella 7.7.2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Irme Hartikainen', written over a horizontal line.

Irme Hartikainen, yrittäjä tj.

**Omaavontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty Valviran ohjeistusta
/ omaavontalomakepohjaa**

Kiitämme Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoita hyvästä yhteistyöstä

LAKIVIITTAUKSET

Sosiaalihuoltolaki

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Vammaispalvelulaki

<https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/675>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Mielenterveyslaki

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

Päihdehuoltolaki

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä

iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159> sekä

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210784>

Henkilötietolaki

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990523>

LINKIT

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden
vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<https://stm.fi/asiakas-potilastietojen-hallinta>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojaa-asioihin ja asiakirja
hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

<https://vm.fi/-/tietosuoja-ja-tietoturva-edistetaan-uusin-keinoin-tutustu-videokoulutukseen-ja-nettitestiin>

<https://www.eoppiva.fi/koulutukset/tietosuojan-abc-julkishallinnon-henkilostolle/>