

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityinen
sosiaalipalveluala

**HOIVA- JA KOTIPALVELU
VIHERPEIPPO**

2024



Sisällys

YLEISET TIEDOT YRITYKSESTÄ	5
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
Viherpeipon arvot ja toimintaperiaatteet yksilöityinä	6
Asiakastyössä	6
Henkilöstön keskuudessa.....	6
Sidosryhmien välisessä yhteistyössä.....	7
Asiakas- ja potilastyössä	7
Henkilöstön keskuudessa.....	7
Sidosryhmien välisessä yhteistyössä.....	7
OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
Omavalvontasuunnitelmaan osallistuneet.....	7
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt.....	7
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.....	10
Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen ja dokumentointi	10
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.....	12

Kirjaaminen ja toteutumisen seuranta	12
Tietojen päivittäminen.....	13
Palvelusuunnitelman sisällön toteutuminen	13
ASIAKKAAN KOHTELU	13
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaate.....	14
Rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista sopiminen	14
Palautteen kerääminen.....	14
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	14
ASIAKKAAN OSALLISUUS.....	15
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen toimintamme laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	15
Asiakkaan oikeusturva	15
SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVA JA HÄNEN TEHTÄVÄNSÄ.....	15
ASIAKKAIDEN TOIMINTAKYKYÄ, HYVINVOINTIA JA KUNTOUTTAVAA TOIMINTAA KOSKEVIEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISTA SEURANTA..	16
PERUSTARPEET	16
Asiakkaan ravitsemustason seuranta	16
Hygieniakäytännöt	16
TERVEYDENHOITOON LIITTYVÄT TOIMINTATAVAT	16
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	17
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
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	18
MUUT RATKAISUT	18
Toimitilat.....	18
Yksikön siivous ja pyykkihuollon järjestäminen	18

Teknologiset ratkaisut.....	19
Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen ja varmistaminen	19
Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	19
Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen ja varmistaminen	19
Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	19
Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö ja käytänteet.....	20
Henkilötietojen käsittely ja tietoturva	20
Tietosuojaselosteen julkisuus	20
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	20
YHTEENVETO OMAVALVONTASUUNNITELMASTA	20
OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	21
LAKIVIITTAUKSET	22
LINKIT	22

YLEISET TIEDOT YRITYKSESTÄ

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Cleaning Design Oy	Palveluntuottajan Y-tunnus: 1804535-4
Kunnan nimi: Kaustinen	Kuntayhtymän nimi: Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Soite
Toimintayksikön nimi Hoiva- ja kotipalvelu Viherpeippo Cleaning Design Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kaustinen, Siltatie 9, 69600 Kaustinen Toimipaikan aukioloaika: 08.00-14.00	
Kokkola, Rytimäentie 18, 67400 Kokkola Toimipaikan aukioloaika: sopimuksen mukaan	
Yhteyshenkilö: Irmeli Hartikainen, 040 –584 5747, viherpeippo@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 vamman 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. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan yksikössä. Toimintaperiaatteita ovat mm. yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintamme periaatteita ovat: kiireettömyys, lähimmäisen rakkaus, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitus, oikeudenmukaisuus, kuntouttava työote sekä kokonaisvaltainen huolenpito asiakkaasta ja hänen turvallisesta- sekä viihtyisästä asuinympäristöstään.

Viherpeipon arvot ja toimintaperiaatteet 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 jaetaan 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

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 auetaan toisia oman osaamisen avulla, kerrotaan asiat rehellisesti, annetaan palautetta

Sidosryhmien välisessä yhteistyössä

- Rehellisyys, tiedottaminen asioista, ajantasaisuus

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma valvontasuunnitelma 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) 31 §:n 2 momentti

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@siivoamme.fi
Hoiva- ja kotipalvelun tiimivastaava, Paula Kankkonen, + 358 40 120
7397 viherpeippo@siivosmme.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 omavalvontasuunnitelman 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 Lisäksi 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

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 48 § (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 kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan tai 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 esimerkiksi, 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 kunnan johtavalle sosiaalihuollon 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 kunnan johtavalle sosiaalihuollon viranhaltijalle.

Epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien esilletuominen

Yrityksellä on käytössään hyvän käytöksen opas, joka sisältää häirintä ilmoituksen ja toimintaohjeistuksen häirintä tilanteeseen. Yrityksemme ei lähtökohtaisesti suunnittele eikä toteuta lääkehuoltoa millään muotoa. Avustajilla on mahdollisuus suorittaa halutessaan MiniLop.

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. Omahaotaja) kanssa erikseen asiakaskohtaisesti (esim. Muistisairaat/ mielenterveysasiakkaat). Tiedot päivitetään yrityksemme työntekijöille ennen uuden asiakkaan käyntiä tai muuttuneissa tilanteissa heti kun asiasta on tullut tietoon.

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

käsittelään 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 myöhästyminen 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, jonka pohjalta tehdään ohjeistus osaksi työhön perehdytystä ja tätä kautta 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 tilanteesta riippuen 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 vähyytys 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 asiakastilanteessa 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 tilanteessa 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. Päivitämme omia asiakassuunnitelmia puolivuositain tai tarpeen mukaan.

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. TimeWorks -ohjelmassa on ajantasaiset kirjaukset asiakaskohteista, 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 järjestämistä vastuuksissa olevalle viranomaiselle.

Rekrytoinnissa huomioidaan työntekijän taito kohdella asiakasta ihmisarvoisesti, rakkautella 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 suojaaa 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

→ asiakastyytyväiyyskysely, 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 kehittämässä. 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 ihmisarvoa, 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@siivoamme.fi, puh. 040-5845747.

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.

Lain mukaan kuntien on nimettävä sosiaali- ja potilasasiavastaava, jonka tehtävänä on mm.:

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja tehdä siitä selvitys vuosittain kunnan/kaupunginhallitukselle
- neuvoa ja avustaa sosiaalihuollon asiakasta mm. kirjallisen muistutuksen tekemisessä, jonka asiakas voi tehdä, jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Anne-Mari Furu

puh. 044 – 723 2309

anne-mari.furu@soite.fi

ASIAKKAIDEN TOIMINTAKYKYÄ, HYVINVOINTIA JA KUNTOUTTAVAA TOIMINTAA KOSKEVIEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISTA SEURANTA

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

- kirjaus
- mittarit
- omaiset

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. Hygieniäkäytännöt 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 esimerkiksi suojaesiliina, kengän suojat jne.

TERVEYDENHOITON 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 riittäväillä 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 toimintaympäristöstä.

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 työntekijähauulla.

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 työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Rekrytointiin kuuluvat haastattelu, koulutus- sekä työkokemuksen osoittavien todistusten esittäminen, rikosrekisteriotteen esittäminen tarvittaessa. Valittu työntekijä toimittaa pyydettyä lääkärintodistuksen. Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota työnhakijan vuorovaikutustaitoihin ja motivointi-/aktivointitaitoihin sekä luovuuteen keksiä asiakkaille mielekästä sisältöä ja tekemistä elämään.

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
- Oppisopimusmahdollisuus
- Muu koulutus tarvittaessa
- Huom! Henkilökohtaisella avustajalla ei ole koulutusvaatimusta

MUUT RATKAISUT

Toimitilat

- Toimintayksikössä on toimisto ja taukotilat henkilöstölle
- Asiakkaita palvellaan 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 turvalaitteiden 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 vuoden ajan lukollisessa tilassa tai kirjausraportit suojatussa sähköisessä järjestelmässä. Tietosuojaseloste on saatavissa kotisivujemme etusivun alareunassa olevasta linkistä osoitteessa www.siivoamme.fi ja www.viherpeippo.com.

Työntekijät allekirjoittavat vaitiolovelvollisuus -lomakkeen ja suorittavat julkishallinnon Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle tarkoitettun 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.fi . 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

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 palaverissa. Uudet toimintaohjeet saatetaan kaikkien työntekijöiden tietoon. Korjaavat toimenpiteet ilmoitetaan yhteistyötahoille yhteisissä palaverissa tai tilanteesta riippuen, välittömästi puhelimitse tai henkilökohtaisesti. Soveltuvien osien tietoa jaetaan työpaikka lehdessä, henkilökunnan, 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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Kaustisella 14.6.2024

Irmeli Hartikainen, yrittäjä tj.

**Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty Valviran ohjeistusta
/ omavalvontalomakepohjaa**

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/laki/ajantasa/1987/19870380>

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 terveyspalveluista

<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://www.fimea.fi/documents/160140/764653/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf/7f0f9235-35bc-734c-f6e1-8caf140fae7c?t=1578987212689

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

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

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

<https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digitaalinen-turvallisuus/digiturvallisuuden-verkkomateriaalit> sekä

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