

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	24

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Omavalvontasuunnitelma on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Palvelukauppa KodinOnni Oy

Y-tunnus 2016384-3

Hyvinvointialueet Helsingin hyvinvointialue (091 Helsinki)
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (049 Espoo)
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue (092 Vantaa, 245 Kerava)

Tarjottavat palvelut **Yksityiset sosiaalipalvelut; Kotiin tuotettavat palvelut :**
lapsiperheiden kotipalvelut, lastenhoito, omaishoitopalvelut, vammaisten avustaminen ja vammaisten kotiin vietävät palvelut, kotipalvelut

Katuosoite Pukinmäenaukio 4 A

Postinumero 00720 Helsinki

Sijaintikunta Helsinki

puhelin 020 75 45 955

email: info@palvelukauppakodinonni.fiwww.palvelukauppakodinonni.fi

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Lapsiperheet, omaishoidettavat lapset, nuoret ja vanhukset, vammaiset, kehitysvammaiset, vanhukset ja muut tukea sekä hoivaa tarvitsevat

Esimies Kirsi Mattila
Puhelin 020 75 45 955 tai 0400796965
Sähköposti kirsi.mattila@palvelukauppakodinonni.fi

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 24.10.2006 (Etelä-Suomen lääninhallitus)/

1.2.246.10.20163843.10.2

Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotisairaanhoidto, jalkaterapia, koulutetun hierojan toiminta.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.10.2006 (Etelä-Suomen lääninhallitus) /

1.2.246.10.20163843.10.1

Palveluala, joka on rekisteröity kotipalvelut lapsiperheet, vammaiset, kehitysvammaiset, vanhukset

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kodinonni ei pääsääntöisesti osta palveluita alihankintana ja mikäli näin tehdään, sovitaan siitä aina tilaavan tahon kanssa erikseen.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa Kirsi Mattila, kirsi.mattila@palvelukauppakodinonni.fi puh. 0400796965. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuu Tiina Heiskanen ja se viimeistellään yhteistyössä muun Kodinonnen henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja paikkansapitävyyttä tarkistetaan henkilöstöpalaverissa vähintään vuosittain tai aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai viranomaisyhteistyön tai muun saadun palautteen perusteella. Samassa yhteydessä omavalvontasuunnitelma päivitetään.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on yrityksen nettisivuilla www.palvelukauppakodinonni.fi julkisesti nähtävänä, josta asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös yrityksen toimistolla ilmoitustaululla, Pukinmäenaukio 4 A, 00720 Helsinki

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yritys tuottaa kotihoito- ja hoivapalveluita lapsiperheille, omaishoidettaville lapsille, nuorille ja vanhuksille, vajaakuntoisille ja vammaisille. Palveluihimme kuuluvat monipuoliset tarpeen mukaan räätälöidyt hoivapalvelut.

Palvelut tuotetaan aina yksilöllisesti asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti yhteistyössä tilaajan (esim. hyvinvointialue) kanssa.

Tilaaaja-asiakkaitamme ovat mm. hyvinvointialueiden vammaispalvelut, lapsiperheiden kotipalvelut ja seniorineuvonnat. Tarjoamme hoivapalveluita myös yksityisille asiakkaille joko palvelusetelillä tai yksityisesti.

Tavoitteena on tukea asiakkaiden ja heidän perheidensä kotona selviytymistä ja auttaa arjen toiminnoissa päivittäiseen hoivaan ja huolenpitoon tai vanhemmuudessa tukemiseen liittyen.

Tuemme ja autamme osaltamme toiminta-alueemme hyvinvointialueita toteuttamaan sosiaalihuoltoja lakien mukaisten palveluiden tuottamisessa laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kodinonnen tavoitteena on tuottaa asiakkaillemme ja henkilöstöllemme elämänlaatua, turvaa ja välittämistä. Olemme luotettava, joustava ja ystävällinen kumppani. Kaikkea toimintaamme ohjaavat arvot ovat:

- kiireetön kohtaaminen
- asiakaslähtöisyys ja arvostus
- turvallisuuden ja jatkuvuuden ylläpitäminen

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien arviointi on lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi. Riskien arvioinnissa käsitellään mm. työympäristöä, tapaturmavaaroja, kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä, henkistä ja fyysistä kuormittumista.

Riskien tunnistamiseen käytetään mm seuraavia menetelmiä soveltuvin osin:

- työpaikan vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi
- työterveystarkastukset
- tietoturvaohjeistus
- hoito- ja palvelusuunnitelmat
- työnohjaus ja konsultaatiot

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät. Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella Kodinonnan työntekijällä. Esimies on aktiivisessa ja tiiviissä vuorovaikutuksessa kaikkien työntekijöiden kanssa. Työntekijät tuovat esille havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia suoraan esimiehelle kertomalla kasvotusten, puhelimitse, sähköpostilla tai Hilikka-asiakastietojärjestelmän viestillä. Kaikki havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit kirjataan ja käydään läpi henkilöstön viikkopalavereissa ja tarvittaessa yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa.

Mitkä ovat toiminnan kriittiset työvaiheet, riskit ja vaaratilanteet?

Uuden asiakkuuden alkaessa pyritään tutustumaan asiakkaan taustatietoihin mahdollisimman monipuolisesti ja saamaan tietoja eri yhteistyötahoilta. Näin pyrimme ennakoivaan toimintaan, jolloin työntekijöiden perehdytyksessä ja alkuopastamisessa voidaan huomioida taustatekijät. Taustatekijät voivat olla A) asiakkaaseen liittyviä B) asiakkaan kotioloihin liittyviä ja C) työntekijöiden työhön ja työoloihin liittyviä tekijöitä.

A) Asiakkaaseen liittyviä tekijöitä

- päihteiden käyttö (lääkkeet, huumeet tai alkoholi)
- aggressiivinen, arvaamaton tai sopimaton käytös
- erilaiset sairaudet (esim. mielenterveysongelmat, kivut jne.)
- lähestymiskiellot

B) Asiakkaan kotiin liittyviä tekijöitä

- Omaiset, läheiset tai muut asiakkaan luona olevat henkilöt
- Ympäristö ja sijainti
- Asiakkaan koti ja tilat (esim. veitset, aseet, kotona liikkuminen jne.)
- kotieläimet

C) Työntekijöiden työhön ja työvälineisiin liittyviä tekijöitä

- Yksintyöskentely
- Ilta- ja yöaikaan työskentely
- Kohteisiin liikkuminen
- Turvalaitteet

Riskien käsitteleminen ja ilmoitusvelvollisuus

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

Henkilöstöllä on käytössä uhka- ja vaaratilanne raportointi Hilikka-järjestelmässä, johon kirjataan tapahtuma välittömästi sellaisen esiintyessä. Ilmoitus tehdään kaikista hoiva-, avustus- ja muusta työajalla tapahtuvista haitta tai läheltä piti- tilanteista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa palvelun saajalle tai työntekijälle. Riskitilanteiden ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja käsitellään henkilöstöpalavereissa.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin. Tapahtumat käydään läpi esimiehen toimesta. Poikkeamat käydään läpi henkilöstön yhteisissä säännöllisissä palavereissa ja samalla käydään läpi korjaavat toimenpiteet ja asiaan ohjeistus. Tilanne voi vaatia tehtäväksi korjaavia tai ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäperehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan?

Riski- ja poikkeamatilanteet viestitään työntekijöille välittömästi Hilikka -järjestelmän avulla. Esimies vastaa tiedottamisesta sekä työntekijöille että tilanteen niin edellyttäessä myös palvelun saajille ja palvelun tilaajille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Hyvinvointialueen tilatessa palvelun tilaaja laatii asiakkaalle palvelusuunnitelman oman mittaristonsa mukaisesti, joka on perustana palvelun tuottamiselle.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hyvin kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Olemme auttamassa ja tukemassa asiakasta nimenomaan siinä, että hän voi jatkaa itsenäistä omanlaistaan elämää kotona. Asiakkaan henkilökohtaisista asioista puhutaan aina kahden kesken eikä häntä pakoteta osallistumaan toimintoihin vaan kannustetaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, tulee niihin päätökset aina tilaavalta taholta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Toimimme aina annettujen ohjeiden mukaan ja toteutamme asiakkaan toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa. Asiakasta ei pakoteta osallistumaan vaan kannustetaan ja asiakkaan omia voimavaroja tunnustetaan ja hyödynnetään. Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta esimiehelle tai tilaavalle viranomaiselle. Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esimiehen toimesta.

Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe. Mahdolliset haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään aina tarvittaessa asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

Sosiaalihuoltolaki: henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sekä toimenpiteet ilmoituksen takia

Jos asiakkaan suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemättömän vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii, työntekijän on viipymättä tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta. Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Huoli-ilmoituksen ja/tai astensuojeluilmoituksen voi tehdä) halutessa myös nimettömänä netin kautta, sähköpostitse tai puhelimitse.

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä esimiehelle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

49 § Toimenpiteet ilmoituksen johdosta

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitettun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Asiakkaan osallisuus**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti suoraan henkilökunnalle tai esimiehelle tai soittamalla asiakaspalveluun. Tulleet asiakaspalautteet kirjataan Hilikka-järjestelmään ja ne käydään henkilöstön kanssa läpi yhteisessä palaverissa tai palautetta saaneen henkilön kanssa.

Miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Palautetta saadaan vapaamuotoisesti jatkuvasti sekä palvelun käyttäjiltä että palvelun tilaajilta.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Tarvittaessa tehdään nopeitakin reagoiteja toimintatapoihin, mutta pitkällä aikavälillä kerätyt palautteet vaikuttavat toiminnan kehittämiseen muuttamalla tai kehittämällä käytäntöjä ja parantamalla laatua.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalipalveluja koskeissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottajana on esimies ja tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

- a) toimitusjohtaja Kirsi Mattila, kirsi.mattila@palvelukauppakodinonni.fi
- b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä.

Helsinki:

Sosiaali- ja potilasasiamiehet

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Neuvonta

puh. [09 310 43355](tel:0931043355) ma–to klo 9–11

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:

sosiaali- ja potilasasiamiehet **Eva Peltola ja Terhi Willberg**, p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

[0941910230](tel:0941910230)

miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

- c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista
Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys
Kuluttajasuojaneuvoja, puh. 029 553 6901
www.kuluttajavirasto.fi

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

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa esimies.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittely toteutuu kahden viikon sisällä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Kaikessa toiminnassa sovelletaan kuntouttavaa työtettä ja yhteisöllisyyttä, silloin kun sen on mahdollista ja järkevää. Kodinonnan palvelutuotanto edistää asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia: fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista perusturvallisuutta.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Työntekijät tuntevat THL:n liikuntasuosituksia eri-ikäisille

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

jonka lisäksi yrityksessä on käytössä erilaisia leikki -ja pelioppaita työntekijöiden virikkeeksi lapsiperheiden ja lasten kanssa työskentelyyn.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan aina asiakaskäynnillä ja käyntikohtaiset havainnot kirjataan Hilikka-järjestelmään, joiden perustella voidaan päivittää palvelusuunnitelmaa.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ravitsemuksen osalta tuetaan asiakkaiden riittävän ja monipuolisen ruokailun toteutumista. Henkilöstö huolehtii tarvittaessa aamu,- väli- ja iltapaloista sekä niiden antamisesta, riittävästä nesteiden saannista sekä ravitsemukseen liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta.

Työntekijät tuntevat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositukset:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituks/>

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja aseptiikan tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Työntekijät tuntevat hyvän käsihygienian ja aseptiikan perusteet. Tarvittaessa työntekijät saavat asiakaskohtaista lisätietoa aseptiikkaan poikkeustilanteissa. Työntekijöille hankitaan suojakäsineet ja muut suojavälineet. Yrityksessä noudatetaan yleisiä ja alueellisia hygienia- ja aseptiikan suosituksia ja ohjeita.

Infektioiden torjunta

Seuraamme aktiivisesti sekä THL:n että hyvinvointialueiden antamia yleisiä ohjeita infektioiden torjumisen toimenpiteiksi.

Hygienia- ja yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Kirsi Mattila, puh. 0400796965

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Yksikkö ei vastaa asiakkaiden terveydenhuollosta, vaan kaikilla asiakkailla on oma hoitava taho. Kiireettömässä hoidon tarpeessa hoitajamme tilaa asiakkaan omalle lääkärille ajan tai on yhteydessä lähiomaiseen. Kiireellisissä sairaanhoidon tilanteissa työntekijä on yhteydessä hätäkeskukseen 112.

Yrityksellä on erillinen toimintaohje kuolemantapauksen varalla toimiseen.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Palvelunsaajan terveyden ja hyvinvoinnin tilaa seurataan jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä ja käynneistä tehdään tarvittavat kirjaukset Hilikka-järjestelmään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kaikilla asiakkailla on oma hoitava taho.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yritys ei tee lääkehoitoa eikä anna pistoksia.

Rajattu lääkevarasto

Yrityksellä ei ole lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Palvelun saajan suostumuksesta kotiin tuotettavien palveluiden työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti tai puhelimitse

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yrityksellä ei ole asiakastiloja, vaan kaikki palvelutoiminta tapahtuu asiakkaiden kotona tai laitoksissa tai muussa tilaajan tai asiakkaan osoittamassa paikassa. Työntekijämme kunnioittavat asiakkaan yksilöllisiä kodin tapoja ja sääntöjä. Turvallisuudesta huolehtimisen apuna käytetään riskien tunnistamisen menetelmiä.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakaskäynneillä huolehditaan yleisestä siisteydestä, kuten roskat ja keittiön ja wc:n siisteys. Pyykkihuollossa avustetaan tarvittaessa, mikäli asiakkaalla on oma pesukone, muutoin pyykki- ja siivoushuolto tapahtuu asiakkaan itse järjestämänä esimerkiksi omaisten tai yksityisen palveluntuottajan toimesta.

Henkilöstö

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

4 lähihoitajaa, 1 lähihoitaja opiskelija, 1 kodinhoitaja, 1 asiakaspalvelu

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Akuuttien poissaolojen osalta on mahdollista käyttää sijaistamassa 2 eläkkeelle siirtynyttä lähihoitajaa, jotka tuntevat yrityksen toimintatavat ja Hilikka-järjestelmän, ja jotka on perehdytetty palveluihin aiemmin.

Yrityksen esimies on työntekijöiden käytettävissä joka päivä klo 7-22.

Miten varmistetaan henkilöstövoimavarojen riittävyys ?

Toimintatapoihimme kuuluu avoimuus ja keskinäinen luottamus. Esimies on aina työntekijöiden tavoitettavissa, tukena ja tavattavissa tilanteesta riippumatta. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua työnohjaukseen työajan ulkopuolella. Työnohjaus sisältää pääsääntöisesti vapaamuotoisia keskusteluja. Kaikki työntekijämme pystyvät itse vaikuttamaan työvuoroihin, joka edesauttaa työssä jaksamista.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa työn sisältö ja osaamistavoitteet kuvataan realistisesti. Rekrytoinnin tavoitteena on löytää kulloiseenkin tilanteeseen sopiva ja pätevä työntekijä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijöiden, myös sijaisten, luotettavuus yritetään selvittää mahdollisimman pitkälle ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Lasten kanssa työskenteleviltä vaaditaan ajantasainen rikosrekisteriote. Työhön valittavien työnhakijoiden osalta tarkistetaan työsopimusta tehdessä Valviran rekisteröinti numero, henkilötiedot ja ulkomaalaislaistaustaisen työntekijän työnteko-oikeus ja kansalaisuus. Suomen kielen puhumisen ja kirjoittamisen taidon tulee olla työhön nähden riittävää, jota arvioidaan jo haastatteluvaiheessa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uudet työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa toimintatapoihin ja Hilikka-järjestelmään. Perehdytyksessä on työkaluna omavalvontasuunnitelma ja sen toteuttaminen. Opiskelijat ja työharjoittelijat toimivat aina nimetyn ohjaajan vastuulla ja usein myös työskennellen heidän kanssa.

Aiemmin kuntien ja kaupunkien uusien sopimusten käynnistyessä, on kunnat ja kaupungit järjestäneet palveluntuottajille sekä tapaamisia että Teams-palavereja palvelutuotannon käynnistämisen tueksi.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydenniskoulutusta järjestetään?

Kaikkien työntekijöiden kanssa käydään henkilökohtaiset keskustelut vähintään vuosittain, joiden perusteella täydenniskoulutukset suunnitellaan ja järjestetään tarpeen mukaan joko yksilö- tai yrityskohtaisesti.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yrityksen käytössä vain toimistotilat.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yrityksellä ei ole kulunvalvontajärjestelmiä käytössä.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Yrityksellä ei ole teknologisia ratkaisuja asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä.

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

Yrityksellä ei ole tarjolla turva- ja kutsulaitteita eikä hälytysvalmiutta. Mikäli asiakkaalla on käytössä esim. turvapuhelin, työntekijät voivat testata laitteiden toimivuutta ja välittää palvelupyynnöt edelleen vastaavalle palveluntuottajalle.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen

Yritys ei osallistu apuvälineiden ja laitteiden hankintaan eikä sillä ole lääkinnällisiä laitteita käytössä.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakaskäyntikirjausten perehdytys tapahtuu muun perehdytyksen yhteydessä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Hilkka-järjestelmä toimii mobiilisti ja osallistava kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa on mahdollista niin halutessa.

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

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen järjestelmään (Fastroi Oy:n Hilkka -kotihoitajärjestelmä). Järjestelmän käyttäjät tunnistetaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja kaikki merkinnät ja selailutiedot tallentuvat lokikirjaan. Järjestelmään kirjataan hoidon- ja huolenpidon kannalta oleelliset asiat.

Asiakastietojen kirjaamisessa ja palvelutuotannossa syntyneiden asiakastietojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja alemman asteisia säädöksiä.

Kuntien ostopalveluissa Tilaaja on henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Tilaaja vastaa henkilörekisterin käyttötarkoituksen määrittelystä, sen muodostavien asiakasasiakirjojen laatimisohjeistuksesta sekä tietojen säilyttämisestä.

Yksityisten asiakkaiden kohdalla on rekisterinpitäjä Kodinonni.

Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä yrityksen toimistolla.

Kodinonnen työntekijät sitoutuvat noudattamaan tilaajan ja asiakkaan omia, julkisuuteen, salassapitoon ja tiedonantoon liittyviä ohjeita. Kodinonnen esimies huolehtii siitä, että työntekijät huolehtivat henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuudesta kaikessa toiminnassaan.

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

Esimiehen tehtävänä on huolehtia, että asiakastietojen käsittely toteutuu henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen työsopimuksella ja saavat siihen selkeän perehdytyksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaavan tehtävänä on varmistaa ja valvoa tietosuojan toteutumista.

Tietosuojavastaavana toimii Kirsi Mattila, kirsi.mattila@palvelukauppakodin-onni.fi puh. 0400796965

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Omatoiminnan kehittäminen osallistamalla omavalvontasuunnitelman viimeistelyyn mukaan palveluiden loppukäyttjäasiakkaita ja / tai mahdollisesti myös palveluntilaajia hyvinvointialueilta.

Asiakastyytyväisyys ja sidosryhmäytyytyväisyyskyselyiden systematisointi säännölliseksi.

Riskitilanteiden uudelleen arviointia ja toimintaohjeistusta sekä valmiussuunnitelman päivittäminen ja kirjaaminen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 18.9.2023

Allekirjoitus

Kirsi Mattila