

KOTONA ASUEN SENIORIHUIVA OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

SISÄLTÖ

KOTONA ASUEN SENIORIHUOIVA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE	15
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	26

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kotona Asuen Palvelut Oy

Y-tunnus 2685951-8

Toimintayksikkö/palvelu

Kotona Asuen Seniorihoiva Tampere

Pispalan valtatie 134 L4 , 33250 Tampere

Puhelinnumero: 050 472 2830

Sähköposti: tampere@kotonaasuen.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Kotihoito ja tukipalvelut; iäkkäät ja 18-64-vuotiaat, kotiin vietävät palvelut

Vastuhenkilö: Palvelujohtaja Anni Helanti, 050 472 2829, anni.helanti@kotonaasuen.fi

Esihenkilö: Palveluvastaava Emilia Kiiski

Puhelinnumero: 050 472 2830

Sähköposti: emilia.kiiski@kotonaasuen.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Tukipalvelut:

Ilmoituksen ajankohta 11.1.2019

Kotihoito:

Ilmoituksen ajankohta 2.5.2024

Palveluala, joka on rekisteröity: Kotihoito ja tukipalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Ei ostopalvelua

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelman laativat palvelujohtaja ja palveluvastaava. Suunnitelma on käyty läpi henkilöstön kanssa ja suunnitelma on korjattu saatujen kommenttien perusteella.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelujohtaja Anni Helanti, puh. 0504722829, anni.helanti@kotonaasuen.fi
Palveluvastaava Emilia Kiiski, puh. 0504722829, emilia.kiiski@kotonaasuen.fi

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarpeen tullen useammin, jos yrityksessä tapahtuu omaevalvontasuunnitelman sisältöön liittyviä muutoksia.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaevalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Kotisivuilla www.kotonaasuen.fi, toimistoilla tulosteena ja toimistotyöntekijöille sähköisenä Teams-kanavalla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Kotona Asuen Seniorihoiva auttaa asiakkaitaan asumaan itsenäisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Yritys tarjoaa kotiin vietäviä tukipalveluita sekä kotihoitoa ikäihmisille.

Yrityksen palvelut voivat olla osa asiakkaan palveluketjua, jonka muina osina voivat olla esimerkiksi kunnallinen koti- ja terveydenhoito tai yksityinen terveydenhoito.

Yrityksen toimintaa ohjaa laki yksityisestä sosiaalihuollosta, sosiaalihuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Tukipalvelut ja kotihoito

Yrityksen tuottama palvelu on sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 19 §:ssä (26.8.2022/790) määriteltyä tukipalvelua ja 19a §:ssä (26.8.2022/790) määriteltyä kotihoitoa.

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan seuraavia palveluita:

- Ateriapalvelua
- Vaatehuoltopalvelua
- Siivouspalvelua
- Asiointipalvelua
- Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

- hoito ja huolenpito
- toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta
- muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta
- terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Palveluntarjoaja tuottaa palveluita myös hyvinvointialueiden palvelusetelillä, hyvinvointialueiden palvelusetelien sääntökirjoja noudattaen.

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Yrityksen keskeiset arvot ovat:

- Kohdella lähimmäistä arvostuksella ja kunnioituksella.
- Luoda lisäarvoa palvellessamme asiakkaita ja toisiamme.
- Kannustaa kasvuun.

Yrityksen visiona on muuttaa ikääntymisen kasvot:

- Pelko muuttuu toivoksi

- Yksinäisyys muuttuu kumppanuudeksi
- Laitos muuttuu kodiksi

Nämä arvot näkyvät ja vaikuttavat kaikessa yrityksen toiminnassa ja toiminnan laadukkuutta mitataan henkilöstötyytyväiskyselyillä 1-2 kertaa vuodessa ja asiakastyytyväisyyttä mitataan laadunvarmistuskäyntien sekä -puheluiden muodossa 1-12 kertaa vuodessa.

Asiakkaalle tarjotaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaan räätälöityä hoivaa, joka kirjataan palvelusopimukseen sekä palvelusuunnitelmaan ja jonka toteutumista ja laatua seurataan jatkuvasti. Työntekijöidemme työote on osallistavaa ja ohjaavaa ja tähtää asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ylläpitoon asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Yrityksen ydinprosesseihin sisältyvät markkinointi- ja myynti sekä asiakkuuden hallinta. Tukitoiminnot käsittävät johtamisen, talouden, henkilöstöhallinnon, ICT:n ja viestinnän. Ydinprosesseihin sisältyvät palvelutiedustelut, palvelutarpeen arvio, laadunvarmennus, asiakas- ja henkilöstöpalautteen analysointi sekä muita laatumittareita. Yritykselle on myönnetty Avainlippu-tunnus ja palveluntarjoaja noudattaa Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien hallinta

- Riskien arviointi
- Riskien hallinnan suunnitelma
- Toiminta riskien hallitsemiseksi
- Psykososiaaliset kuormitustekijät
- Toimistotyön säännölliset riskinarvioinnit
 - Näyttöpäätetyön riskit
 - Etätyön riskit
 - Hallintajärjestelmiin ja toimintatapoihin liittyvät riskit
 - Työn kuormittavuuden arviointi
 - Psykososiaaliset riskit
 - Väkivallan uhka palvelutarpeen arvioita tehdessä, työntekijän saatoilla ja laadunvarmistuskäynneillä.
- Asiakastyön säännölliset riskienarvioinnit
 - Fyysiset kuormitustekijät
 - Ergonomiset kuormitustekijät
 - Biologiset kuormitustekijät
 - Tapaturman vaarat
 - Väkivallan uhka
 - Toisen kotona tehtävän työn riskinarviointi
- Pelastussuunnitelma
- Ohje pienyrityksen työturvallisuudesta ja työterveysriskien hallinnasta
- Työterveyshuolto

- Työterveyshuollon sopimus
- Työterveyshuollon suunnitelma
- Työpaikkaselvitys
- Päihteidenvastainen ohjelma
- Varhaisen välittämisen malli
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työyhteisön kehittämissuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Yrityksessä on käytössä kolmannen osapuolen ylläpitämä whistleblowing-kanava, jonka avulla henkilökunta ja sidosryhmät voivat ilmiantaa havaitsemansa vakavat rikkomukset yrityksessä tavalla, joka suojelee ilmiantajaa vastatoimilta.

Sote-valvontalain (741/2023) 29 §:n tarkoittaman ilmoitusvelvollisuuden täyttämiseksi henkilöstö voi tehdä ilmoituksen joko yksikön vastuuhenkilölle tai kelle tahansa Kotona Asuen Palvelut Oy:n toimistojen työntekijälle. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti, kirjallisesti esimerkiksi sähköpostilla tai puhelimitse. Ilmoittajaan ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoittamisen seurauksena.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoittamalla niistä suoraan joko esihenkilölleen tai kelle tahansa Kotona Asuen Palvelut Oy:n toimistojen työntekijälle.

Työntekijöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdistu kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Työturvallisuuteen liittyvät vaara- ja haittatapahtumailmoitukset tehdään sähköisellä lomakkeella.

Yrityksessä on käytössä aikana kolmannen osapuolen ylläpitämä whistleblowing-kanava, jonka avulla henkilökunta ja sidosryhmät voivat ilmiantaa havaitsemansa vakavat rikkomukset yrityksessä tavalla, joka suojelee ilmiantajaa vastatoimilta.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoittamalla niistä Kotona Asuen Palvelut Oy:n työntekijöille.

Yrityksessä on käytössä kolmannen osapuolen ylläpitämä whistleblowing-kanava, jonka avulla henkilökunta ja sidosryhmät voivat ilmiantaa havaitsemansa vakavat rikkomukset yrityksessä tavalla, joka suojelee ilmiantajaa vastatoimilta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan?

Haitta- ja vaaratapahtumat kirjataan sähköiselle lomakkeelle. Haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään palvelujohtajan ja työsuojelupäällikön toimesta sekä työsuojelutoimikunnan kokouksessa, jossa määritellään tarvittavat

toimenpiteet ja sovitaan seurannasta. Haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään vielä toimistoittain ja johtoryhmässä, mikäli tälle ilmenee tarvetta.

Riskienhallintaan liittyvät asiat käydään säännöllisesti läpi. Henkilökunta raportoi huomioitavat epäkohdat haitta- ja vaaratapahtumalomakkeella Odum Turva -järjestelmässä.

Whistleblowing-kanavan kautta tehdyt ilmoitukset seulotaan ja aiheelliset ilmoitukset käsitellään tilanteen vaatimalla tavalla.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Omavalvontasuunnitelma on osana omavalvonnan seuranta ja havaitut riskit kerätään Odum Turva -järjestelmään, epäkohdat ja laatupoikkeamat kirjaetaan sähköisesti yrityksen Teams-kanavalle. Mahdolliset riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat käsitellään työsuojelutoimikunnassa säännöllisesti ja tarvittaessa toimistoittain sekä johtoryhmässä.

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

Mahdolliset riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat käsitellään työsuojelutoimikunnassa säännöllisesti ja tarvittaessa toimistoittain. Toimistojen käsittelyssä henkilökuntaa ja tarvittaessa yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

PALVELU- JA HOITOSUUNNITELMA

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Toimiston sosiaali- ja/tai terveysalan ammattihenkilö tekee asiakkaan luona palvelutarpeenarvioinnin ja esiin nousseet asiat kirjataan asiakaskohtaiseen palvelusopimukseen sekä palvelusuunnitelmaan. Yritys tuottaa tukipalveluita ja kotihoitoa, käytössä on yrityksen oma palvelusopimus sekä palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma päivitetään 6kk välein tai tarvittaessa.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti työntekijöiden toimesta. Pyydettyessä yritys toimittaa hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimelle palveluseteliasiakkaastaan väliarvioinnin.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas on mukana palvelusuunnitelman laatimisessa ja asiakkaan niin toivossa, pyydetään myös asiakkaan omaiset ja läheiset mukaan. Palvelusuunnitelma päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia tai päivitykselle on muutoin tarvetta.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Toimiston henkilökunta päivittää asiakkaan palvelusuunnitelmaan tulleet muutokset asiakastyötä tekevän työntekijän luettavaksi

asiakastietojärjestelmä DomaCareen ja tarpeen tullen on vielä erikseen työntekijään yhteydessä, jotta mahdolliset muutokset tulevat selvitettyksi.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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)?

Palveluntoteutuksessa ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta tuetaan mahdollistamalla asiakkaalle yksilöllinen ja omannäköinen elämä hänen omassa kodissaan.

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

Yrityksen palveluajatus on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kotona Asuen Seniorihoiva tukee asiakasta asumaan kotonaan tämän tarvitsemien palveluiden turvin. Palveluntoteutuksessa ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja hänen kotona asumistaan mahdollisimman laadukkaasti tuetaan yrityksen tuottamilla palveluilla. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan säännöllisellä laadunvarmistuksella. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Yritys ja yrityksen työntekijät toimivat Sote-valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaisesti (ilmoitusvelvollisuus).

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Viipymättä, mahdollisuuksien mukaan kasvotusten asiakkaan luona, aina kuitenkin vähintään puhelimitse. Häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanteesta tehdään ilmoitus toimistohenkilö. Mikäli asiakas kokee epäasiallista kohtelua kolmannen osapuolen toimesta, yritys toimii tilanteen vaatimalla tavalla, esimerkiksi tekemällä huoli-ilmoitus hyvinvointialueen sosiaalitoimeen.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen antamalla palautetta, osallistumalla laadunvarmistuskäynneille ja palvelutarpeenarvioon.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään edellä mainituin keinoin 1-12 kertaa vuodessa asiakkuuden laajuuden mukaan.

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

Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä mm. henkilöstöä kouluttaessa, toimintasuunnitelmaa laadittaessa, henkilökunnan kehityskeskusteluissa ja tarvittaessa työohjauksessa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja ja yhteystiedot

Palvelujohtaja Anni Helanti, anni.helanti@kotonaasuen.fi, 050 472 2829

Sosiaaliasiavastaavan, sosiaalipäivystyksen ja ikääntyneiden palveluneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot näiden tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja ohjaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliasiavastaava ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan.

PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE

- Sosiaaliasiavastaava: 040 504 5249
- Sosiaali- ja kriisipäivystys: 050 062 5990 (Sosiaali- ja kriisipäivystykseen saat yhteyden myös soittamalla yleiseen hätänumeroon 112)
- Ikääntyneiden palveluneuvonta, Kotitori: 040 733 3949, kotitori@pirkanmaankotitori.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

- Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

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

Vastaanotetut muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään johtoryhmän kokouksessa ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä ja niiden toteutumisen seurannasta. Lisäksi nämä käsitellään henkilöstökokouksissa ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä mm. henkilöstön kehittämiskokouksissa, toimintasuunnitelmaa laadittaessa sekä mahdollisesti henkilökunnan kehityskeskusteluissa ja työnohjauksessa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1-4 viikkoa, kuitenkin aina mahdollisimman pian.

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Toimiston työntekijät ovat omatyöntekijänä asiakkaille ja yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa vastaa palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti toteutuvasta työstä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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

Yritys tuottaa tukipalveluita. Asiakkaat tilaavat palveluita joko itse maksaen tai hyvinvointialueiden palveluseleillä. Asiakas määrittelee palvelusisällön, joka kirjataan asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmaan. Työntekijät toteuttavat palvelusuunnitelman mukaisesti (mm. kodinhoito, seuranpito, ulkoilu, asiointiapu, harrastustoiminnan tukeminen, sosiaalinen kanssakäyminen, henkilökohtainen hoiva) asiakkaan osallisuutta tukien.

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

Asiakkaat tilaavat palveluita joko itse maksaen tai hyvinvointialueiden palveluseleillä. Asiakas määrittelee palvelusisällön, joka kirjataan asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmaan. Työntekijät toteuttavat hoivapalveluita asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti (mm. kodinhoito, seuranpito, ulkoilu, asiointiapu, harrastustoiminnan tukeminen, sosiaalinen kanssakäyminen) asiakkaan osallisuutta tukien.

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

Yrityksen toimistossa työskentelevät sosiaali- ja/tai terveysalan koulutetut ammattihenkilöt suorittavat asiakkaalle tai asiakkaan omaiselle laadunvarmistuskäynnin tai -puhelun säännöllisesti. Laadunvarmistuksen tarkoituksena on selvittää palvelusuunnitelmaan kirjattujen toiveiden sekä tavoitteiden toteutumista ja päivittää palvelusuunnitelmaa esiin nousseiden asioiden tiimoilta.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Yrityksen työntekijät huolehtivat kotona asuvan asiakkaan tarpeita vastaavan hygieniakäytäntöjen toteutumisesta yrityksen riskienhallinnan suunnitelman mukaisesti asiakkaan palvelusuunnitelma huomioiden.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yrityksen toimiston siivouksesta vastaa toimiston henkilökunta.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelujohtaja Anni Helanti, anni.helanti@kotonaasuen.fi, 050 472 2829

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yrityksen riskienhallinnan suunnitelman mukaisesti tartuntataudeilta (mm. COVID-19) suojaudutaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Yritys tarjoaa jokaiselle työntekijälle asiakastyöhön tarkoitetut suojarusteet.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Työntekijät perehdytetään yrityksen oman koulutusohjelman mukaisesti havainnoimaan mahdollinen sairaanhoidon tarve ja kuolemantapauksien sattuessa heitä on ohjeistettu ottamaan välittömästi toimistoon. Yrityksen työntekijät on ohjeistettu ottamaan yhteyttä toimistoon, mikäli havaitsevat asiakkaan voinnissa muutoksia ja ottamaan tarvittaessa yhteyttä hätäkeskukseen (puh. 112).

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden vointia seurataan asiakaskäynneillä. Heidän terveyttään edistetään mm. ylläpitämällä liikunta-aktiiviteetteja ja mahdollistamalla asiakkaalle tämän tarpeiden ja toiveiden mukainen elämä. Mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutos, on työntekijää ohjeistettu ottamaan yhteyttä toimistoon ja tarvittaessa hätäkeskukseen (puh. 112).

Monialainen yhteistyö

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

Asiakkaalta kysytään palvelusopimusta laadittaessa lupa tietojen jakamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa, asiakas antaa tai kieltää luvan kirjallisesti ja toimimme asiakkaan tahdon mukaisesti tiedottaen tarvittavia asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvia tahoja.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Palveluntarjoaja tuottaa kotiin vietäviä palveluita, joten asiakkaat eivät käytä yksikön toimistotiloja.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakkaalta kysytään palvelusopimusta laadittaessa lupa tietojen jakamiseen viranomaisten ja toimijoiden kanssa, asiakas antaa tai kieltää luvan kirjallisesti ja toimimme asiakkaan tahdon mukaisesti.

Henkilöstö

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti, ja tarpeen mukaan rekrytoidaan uutta henkilöstöä. Yrityksen asiakaskunta on kotona melko itsenäisesti asuvia, eikä asiakkaiden terveys tai turvallisuus ole vaarantuneena. Tarvittaessa henkilöstötilanteen ollessa esimerkiksi sairauspoissaolojen vuoksi tavanomaista huonompi, voidaan asiakkaiden käynnit siirtää toiseen ajankohtaan.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yrityksen työntekijät ovat pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa. Sairauspoissaolotilanteissa asiakaskäynneille järjestellään muita vakituisia työntekijöitä.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Vastuuhenkilöiden ja lähiesihenkilöiden työtehtävien organisointi on järjestetty yrityksen toimintaohjeiden ja käytänteiden mukaisesti. Lähiesihenkilötyöhön jäävää aikaa arvioidaan säännöllisesti muun muassa kehittämiskeskusteluissa vähintään kerran vuodessa, sekä ajankäytönjohtamisenseurantakeskusteluissa kerran kuukaudessa. Näiden pohjalta käydään tarvittaessa keskustelua mahdollisista työtehtävien muutoksista. Vastuuhenkilöt ja lähiesihenkilöt järjestelivät työnsä itse, ja siten voivat päättää esihenkilötyöhön käyttämästään ajasta melko vapaasti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Edellytämme hyvää suomen kielen puhuttua ja kirjoitettua taitoa. Hakemusprosessissa (hakemus + haastattelu) varmistetaan riittävä kielitaito.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Palveluntarjoaja rekrytoi aktiivisesti uusia työntekijöitä asiakkaiden kotona tehtävään asiakastyöhön, avoin työnhaku on voimassa yrityksen kotisivuilla ja lisäksi TE-keskuksen sivuilla tarpeen vaatiessa. Rekrytoinnissa toimitaan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman mukaisesti.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Yrityksen asiakastyötä tekevien työntekijöiden rekrytointiprosessi:

- Työnhakija hakee työpaikkaa avoimella työhakemuksella.

- Rekrytoinnista vastaava työntekijä ottaa hakemuksen perusteella sopivaan työnhakijaan yhteyttä ja suorittaa haastattelun puhelimitse tai verkossa tapahtuvan tapaamisen avulla yrityksen rekrytointiprosessin mukaisella haastattelusuunnitelmalla.
- Mikäli työntekijä osoittautuu työhaastatteluvaiheessa olevan soveltuvan työhön, tarkistetaan hänen suostumuksellaan luottotietonsa ja työnhakijan ilmoittamilta suosittelijoilta kysytään työnhakijan soveltuvuutta työhön.

Kun työntekijä on valittu tehtävään, tarkistetaan häneltä tarvittaessa Sote-valvontalain (741/2023) 28 §:n mukaisesti rikosrekisteriote. Tämän jälkeen hänet kutsutaan perehdytykseen ja työsopimuksen allekirjoitukseen toimistolle.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yritys perehdyttää kaikki uudet työntekijät yrityksen oman perehdytysohjelman mukaisesti ennen ensimmäistä asiakasvuoroa, tämän perehdytysohjelman sisältö on:

- Yrityksen ja toiminnan esittely, työsuhdeasiat, työskentely-ympäristö
- Oma tehtävä
- Ikääntymisprosessi
- Asiakkaan kohtaaminen ja suhteiden luominen
- Asiakkaan ja työntekijöiden turvallisuus
- DomaCare -asiakastietojärjestelmän käyttöohjeet

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Toimiston henkilökuntaa koulutetaan yrityksen työyhteisön kehittämissuunnitelman mukaisesti.

Yritys tarjoaa palkallista koulutusta asiakastyötä työntekijöilleen, koulutusten kesto riippuu aihealueesta. Koulutuksia järjestetään yrityksen omassa sähköisessä koulutusympäristössä, koulutuksista vastaavan toimistohenkilökunnan vetämänä. Koulutusten tarkoituksena on antaa työntekijöille lisätietoa sairauksista, työmenetelmistä ja tarjota keinoja havainnoida asiakkaassa tapahtuvat muutokset.

Koulutusten sisältöalueet:

- Aivoinfarkti
- ALS
- Alzheimer ja muistikoulutus
- Apuvälineet
- Diabetes
- Epilepsia
- Haastavan asiakkaan kohtaaminen
- Ikäihmisen suun terveys
- Keuhkohtaumatauti
- Kuntouttava työote
- Ms-tauti
- Nivelreuma
- Parkinson
- Saattohoiva
- Sydänsairaudet
- Työergonomia hoivatyössä
- Viriketoiminta
- Virtsatieinfektio
- Vanhusten sekavuustilat ja niiden tunnistaminen
- GDPR- tietosuoja hoivatyössä
- DomaCare - asiakastietojärjestelmän käyttö asiakastyössä

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Palveluntarjoaja tuottaa kotiin vietäviä palveluita asiakkailleen. Palveluntarjoajalla on toimistotilat.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Yritys ei vastaa apuvälineiden tai terveydenhuollon laitteiden hankinnasta, käytön ohjauksesta tai huollon toteutuksesta. Yrityksen hoivatyötä tekevät työntekijä ja toimistohenkilökunta voi avustaa asiakasta tarvittaessa esimerkiksi apuvälineiden hankinnassa ja ohjata ottamaan yhteyttä kaupungin asiakasohjaukseen.

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

Yritys ei vastaa terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä, ohjauksesta tai huollosta. Yrityksen hoivatyötä tekevät työntekijät voivat avustaa asiakasta vaaratilanneilmoituksen tekemisessä ja vaaratilanneilmoituksen tekemisessä laitteista ja tarvikkeista vastaavalle taholle.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen DomaCare-asiakastietojärjestelmään heti työsuhteen alussa. Työntekijät osallistuvat yrityksen koulutukseen koskien DomaCare-asiakastietojärjestelmän käyttöä. Toimiston työntekijät seuraavat säännöllisesti työntekijöiden tekemiä DomaCare-asiakastietojärjestelmän kirjauksia ja puuttuvat mahdollisiin epäkohtiin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijät kirjaavat asiakaskäynnit reaaliaikaisesti DomaCare-asiakastietojärjestelmään heti työvuoron jälkeen tai viimeistään 12tunnin sisään työvuoron päättymisestä. Toimiston työntekijät seuraavat säännöllisesti asiakastyötä tekevien työntekijöiden kirjoittamia DomaCare-asiakastietojärjestelmän kirjauksia ja puuttuvat mahdollisiin epäkohtiin.

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

Yrityksen tietosuojavastaava varmistaa työntekijöiden tuntevan ajantasaisen lainsäädännön ja yrityksen ohjeiden ja viranomaismääräykset koskien tietosuojakäytäntöjä sekä osaavat toimia ohjaavan sääntelyn mukaisesti.

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

Yrityksen tietosuojavastaava varmistaa työntekijöiden tuntevan ajantasaisen lainsäädännön ja yrityksen ohjeiden ja viranomaismääräykset koskien tietosuojakäytäntöjä sekä osaavat toimia ohjaavan sääntelyn mukaisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Anu Pulkkinen, 050 5773395, anu.pulkkinen@kotonaasuen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Ei merkittäviä kehittämistarpeita

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen palvelujohtaja.

Paikka ja päiväys Tampere 2.5.2024

Allekirjoitus Anni Helanti
