



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3)	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	6
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	9
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	9
4.3.2 Ravitsemus	10
4.3.3 Hygieniakäytännöt	10
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	10
4.3.5 Lääkehoito	10
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	11
4.4.1 Henkilöstö	12
4.4.2 Toimitilat	14
4.4.3 Teknologiset ratkaisut	14
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	15
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	17
11 LÄHTEET	18
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kotivelhot OY	Kunnan nimi: Vantaa
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3142617-8	Kuntayhtymän nimi: Vantaa
	Sote -alueen nimi: Vantaa
Toimintayksikön nimi Kotivelhot	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiineen Vantaa, Helsinki, Kerava, Espoo, Tuusula, Järvenpää, Sipoo, Mäntsälä (Toimimme asiakkaiden kotona) Välitie 39a 04340 Tuusula puh: 0504900794 tuija.blomqvist@kotivelhot.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotisiivous Asiakasryhmät: Ikäihmiset, Vammautuneet, Invalidit. 140 Kotisiivouspaikkaa.	
Toimintayksikön katuosoite Välitie 39a	
Postinumero 04340	Postitoimipaikka Tuusula
Toimintayksikön vastaava esimies Tuija Blomqvist Benjamin Blomqvist	Puhelin 0504900794. (Tuija) 0509100395 (Benjamin)
Sähköposti tuija.blomqvist@kotivelhot.fi benjamin.blomqvist@kotivelhot.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Kotisiivous	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Palvelumme ei tarvitse alihankintaa.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Kotivelhot OY Tarjoaa asiakkaille joustavasti ja laadukkaasti kotisiivousta. Palvelumme räätälöidään asiakkaan tarpeen mukaiseksi yksilöllisesti.

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 asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Joustavuus

Asiakkaalle räätälöidään asiakkaan tarpeen mukaiset palvelut yhdessä asiakkaan ja – tai hänen omaisensa kanssa. Asiakas voi perua tai siirtää palveluaan sen mukaan kuin hänellä on tarve. Sopimuksella ei ole irtisanomisaikaa, jos asiakas tahtoo irtisanoa sopimuksen se tapahtuu ilmoituksesta.

Luotettavuus

Palvelujen luotettavuus on palvelujemme perusta. Siivoamme asiakkaiden koteja ja siihen kuuluu molemmien puolinen luotettavuus, jotta palvelusta pidetään kiinni. Velvoitamme työntekijöitä vaitiolosopimuksella olemaan vaitiolovelvollisia asiakkaalla tapahtuneista tai asiakkaan asioista-,

Laatu

Palvelun tärkeimpiä asioita on laatu, takaamme asiakkaalle sen laadun, josta olemme asiakkaan kanssa sopineet. Mikäli laadussa on puutteita, palvelusamme kuuluu laatutakuu ja palvelu tullaan arvioimaan ja toteuttamaan uusiksi.

Asiakaskeskeisyys

Ymmärrämme, että asiakas maksaa palkkamme. Tyytyväinen asiakas jatkuu palvelun tilaamista kuukausittain. Haluamme olla asiakkaalle pitkäaikainen palveluntuottaja. Asiakaskeskeisyys näkyy siinä, että asiakkaalla käy ainoastaan hänelle tuttu ja luottosiivoaja, eikä siivoaja vaihdu joka kerta. Tämän lisäksi palvelu on joustava.

Avoimuus

Suhtaudumme avoimesti ja ennakkoluulottomasti asiakkaisiimme taustasta rippumatta. Haluamme olla pitkäaikainen kumppani asiakkaille ja keskustella ongelmista ja kohtaamme haasteet avoimin mielin. Arvostamme maailman erilaisuutta ja haemme mielellämme ennakkoluulottomasti ja rohkeasti uusia toimintatapoja asiakaskohtaisesti.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omaavonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhe toimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omaavonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omaavonnan 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 luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavonnan suunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omaavonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omaavonnan toimeenpanon ohjeista

Poikkeamien hallinnassa on kyse siitä että, voi oppia virheistä ja ennaltaehkäisemään uusien virheiden tapahtumisen ja minimoimaan mahdolliset uudet virheet. Kotivelhojen työyhteisö käyvät virheet läpi, jotta koko henkilöstö voi oppia virheestä, ettei se toistu. Virheet analysoidaan perusteellisesti ja korjaustoimenpiteillä saadaan toiminnasta kitkettyä järjestelmälliset virheet ja hallittua toiminnasta johtuvia riskejä.

Tärkeintä ettei poikkeamien hallinnassa etsitä syyllisiä, vaan että kaikki oppivat tapahtuneesta. Henkilökunta kirjaa kirjalliseen raporttiin havaitsemiaan virheitä, poikkeamia tai riskejä mukaan lukien läheltä piti -tilanteet. Toiminnasta vastaavat henkilöt käsittelevät raportit ja pohtivat kuinka kyseisessä tilanteessa tulee toimia jatkossa.

Poikkeamia hallitaan, jotta poikkeuksia, virheitä tai riskejä voidaan tunnistaa ennalta ja ohjata palvelua siten, ettei poikkeamasta, virheestä tai riskistä aiheutu lisävahinkoa tahattomasti. Tämän lisäksi poikkeamien hallinnalla tähdätään, että vastaavia poikkeamia, virheitä tai riskejä ei pääsisi jatkossa enää tapahtumaan tai niiden toteutumismahdollisuuksia minimoimaan. Tähän päästään siten, että jokainen tapaus käsitellään loppuun ja reagoidaan korjaavilla toimenpiteillä.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kaikki poikkeamat raportoidaan kirjallisesti työjohdolle, jotka tallennetaan pilvipalveluun. Henkilökunnalla on ohjeet, kuinka poikkeamat raportoidaan. Poikkeaman raportoinnin jälkeen työjohdon jatkokesiteltäväksi.

Riskien käsitteleminen

<p>Haattatapahtumien 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. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p><i>Kaikki poikkeamat tulee käsitellä esimiehen johdolla työntekijöiden kanssa kokouksessa. Kokouksessa käydään poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui, minkä takia tapahtui ja miksi. Samalla kokouksessa mietitään mitä korjaavia toimenpiteitä tullaan tekemään ja miten se näkyy palvelussa. Poikkeama raportoidaan ja toimintaohjeistuksia palveluun päivitetään ja annetaan kokouksen lisäksi kirjallisena työntekijöille. Tärkeää on kokouksessa mieltä yleisesti, mistä tuo poikkeama johtui ja millaisia työtapoja voisi olla, jolla poikkeama ei toistuisi.</i></p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haattatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haattatapahtumiin?</p> <p><i>Laatupoikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden ja haattatapahtumien varalle palvelumme on määritellyt korjaavat toimenpiteet, jolla korjataan tilanne ja estetään laatupoikkeaman aiheutuminen uudelleen. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi asiakkaan kanssa poikkeaman selvittäminen, palvelun uudelleen tekeminen laatutakuuna ja työntekijöitten opastus tulevaisuutta varten kokouksessa. Korjaavista toimenpiteistä tullaan tekemään seurantakirjaukset.</i></p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p><i>Kaikki poikkeamat käsitellään työjohdon johdolla kokouksessa. Kokouksessa käsitellään asiat ja kehitetään mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Kun toimenpiteet on käsitelty ja suunniteltu työntekijät tullaan kutsumaan toimenpiteenä koulutuspäivälle, jolla opastetaan uuteen käytäntöön. Heille jaetaan myös materiaalia, josta voi kerrata palveluun tulleen muutoksen ja miten se vaikuttaa palvelun tuottamiseen.</i></p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omaavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalvonnassa eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?</p> <p><i>Tuija Blomqvist, palvelusta vastaava johtaja Benjamin Blomqvist, toimitusjohtaja</i></p>
<p>Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p><i>Tuija Blomqvist, 0504900794, tuija.blomqvist@kotivelhot.fi Benjamin Blomqvist, 0509100395, benjamin.blomqvist@kotivelhot.fi</i></p>
<p>Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omaavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p><i>Omaavalvontasuunnitelmaa on toimintaa ohjaava dokumentti. Suunnitelmaa on asianmukaista päivittää kerran vuodessa. Vaikka päivitykseen ei olisi tarvetta, on syytä kirjata päivitys, jotta ajankohtaisuutta voi</i></p>

tarkistaa. Päivitetty suunnitelma löytyy asiakkaan kansiossa. Suunnitelma löytyy myös julkisesti facebook sivulta.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajantasalla oleva omatoimintasuunnitelma on nähtävillä asiakkaan kansiossa, joka on sijoitettu asiakkaan kotiin. Tämän lisäksi omaavontasuunnitelma tulee löytymään tiedostona julkisesti Facebook Sivulta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan 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, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyks tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioi kotisiivouksen asiantuntijan kanssa yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa käydään läpi, hänen kotonansa tai vapaa-ajan asunnollaan, mitä kuuluu hänen palveluunsa. Asiakkaalle tullaan räätälöimään palvelu hänen tarpeisiinsa. Palvelun määrittämisen mittareita ovat asunnon koko neliömetreissä, asunnon arviointihetken siisteys sekä siisteys silloin, kun sitä ylläpidetään. Mittarina toimii myös asiantuntijan tekemä arvio asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa palvelun tarpeesta.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Sopimusasiakkaan kodissa tehdään asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä kanssa aina kotisiivouksesta arvio ja suunnitellaan palvelun sisältö. Palvelun sisältöön asiakas ja/tai hänen omaisensa voivat vaikuttaa tarpeiden mukaisesti. Arviointikäynnin aikana asiakas voi toivoa palvelua tai jättää palvelusta jonkun osan pois.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omaavonnan keskeisiä sovittavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Kotisiivouksessa ei tarvitse hoitosuunnitelmaa. Palvelusuunnitelmaan on valmispohja, joka täytetään asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Toteutusta seurataan asiakkaalle vietävän kansion avulla ja tietokantaan jäävillä merkinnöillä käynnistä.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Kotisiivouksessa palvelusta on laadittu tarkka palvelukuvaus mitkä sisältävät perus siivoukseen, tämän lisäksi tehdään asiakkaan kanssa palvelusopimuksen yhteydessä asiakkaalle räätälöityjen palvelujen mukainen suunnitelma, jota säilytetään asiakkaan kotona. Työntekijälle laaditun tarkkan palvelukuvaus annetaan työntekijälle paperilla ja sähköisesti, josta hän voi tarkistaa itsenäisesti mitä palveluun kuuluu ja mitkä palveluun ei kuulu.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Kotisiivoukseen ei tarvitse tehdä hoito- tai kasvatussuunnitelmaa.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta palvelun tuottamisessa. Pyrimme toteuttamaan kotisiivouksen aikana asiakkaan toiveet ja tarpeet, jotka liittyvät kotisiivoukseen. Palvelun on tärkeä räätälöidä asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. Siivouspalvelulla ei ole tarvetta rajoittaa asiakkaan vapaata liikkumisesta kotona tai koskemattomuutta.

Työntekijät eivät puhu asiakkaan asioista ulkopuolisten kuullen, heitä sitoo työ sopimuksen aikana kirjoitettu vaitiolosopimus.

Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön, palvelun suunnitteluun tai toteuttamiseen yksin tai yhdessä omaistensa ja/tai edunvalvojan kanssa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta palvelun tuottamisessa. Siivouspalvelulla ei ole tarvetta rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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 vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Poikkeamat raportoidaan esimiehelle työjohtoon. Poikkeamat käsitellään sekä asiakasta vastaavan työntekijän että asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Käsitelyn aikana pohditaan mitä on tapahtunut, miksi on tapahtunut ja miten sitä voidaan tulevaisuudessa välttää. Asiakkaan kuuleminen poikkeamassa on ehdottoman tärkeää. Käsitelyn jälkeen työntekijöiden ohjeita muutetaan tarpeen mukaan.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön 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 hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

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

Asiakaspalautteet löytyvät asiakkaan omasta kansioista, jonka tuodaan häneen kotiinsa palvelu suunnitelman yhteydessä. Mikäli asiakas täyttää palautelomakkeen, hänelle toimitetaan uusi lomake seuraavaa palautetta varten. Asiakas voi myös antaa palautetta suullisesti ja palaute kirjataan ylös ja raportoidaan. Palautteet käsitellään työjohdossa ja annetaan työntekijälle tiedoksi rakentavasti.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Kunnan sosiaaliasiamies

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Keusote ja keravan: sosiaaliamies: Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen, p. 040 027 7087
Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen, p. 040 027 7087
Sibeliuksenkatu 6A 2. 04400 Järvenpää

Helsingin sosiaaliamiehet: Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska p. 093104 3355
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Vantaan sosiaaliamies: Miikkael Liukkonen p. 09 8392 2537
Asematie 10A, 2. krs 01300 Vantaa

Espoon sosiaaliamies: Eva Peltola p. 0981651032
PL 205 02070 Espoon Kaupunki

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Sibeliuksenkatu 15 B IV krs (Nordean talo)
PL 187, 04401 Järvenpää
Vaihde 010 36 60180 / 0100 86320
Faksi 010 36 60188
Sähköpostiosoite jarvenpaa.oikapu(at)oikeus.fi

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

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työjohton kokouksessa ja työntekijöitten kanssa. Käsittelyn tarkoituksena on löytää poikkeaman syyt ja ehkäistä poikkeaman aiheutumista uudelleen myöhemmin. Poikkeaman havaittua kehitetään toimintatapaan kehittämistoimenpiteet ja opastetaan työntekijöille uusi toimintatapa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tiedoksi saannista annetaan virallinen kirjallinen vastine viimeistään kahden viikon kuluessa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Ei koske kotisiivousta.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Ei koske kotisiivousta.

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

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

Ei koske kotisiivousta.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Ei koske kotisiivousta.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Ei koske kotisiivousta.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Ei koske kotisiivousta.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Ei koske kotisiivousta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ei koske kotisiivousta.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydennuskoulutukseen liittyvää asiaa.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Siivouspalvelulla ei ole tarvetta tai lainmukaista oikeutta antaa asiakkaalle lääkettä.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Ei koske kotisiivousta.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Mikäli asiakas tai hänen läheisensä kokevat että, kotisiivoukseen tarvitaan tietoja asiakkaasta, tiedonkulku järjestyy puhelinkeskustelussa yrityksen ja asiakkaan ja/ tai läheisen kanssa. Kotisiivous ei tarvitse tietoja terveydenhuoltoon liittyvistä asioista.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Kotisiivousta ei tuoteta alihankintana-

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Kotisiivouksesta pyritään tekemään asiakkaalle mahdollisimman turvallinen, jotta asiakkaalla on turvallista liikkua siivouksen aikana kodissaan. Mikäli siivouksen aikana on vaaroja, siitä kerrotaan asiakkaalle ja vaarat poistetaan välittömästi. Asiakkaan turvallisuutta kehitetään palautteen tai poikkeamien avulla, joiden käsittely tapahtuu työntekijä palaverissa.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omaavontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Palvelussa on 5 siivoajaa, joista 3 on vakituisia ja varauskalenteriin mahtuu kuukaudeksi 120 kotisiivousta. Extraajaja ja osa-aikaisia 3 päivän työviikkoja tekeviä työntekijöitä on kaksi, joiden kalenteriin mahtuu kuukaudessa 40 kotisiivousta. Kotisiivouksia on mahdollisuus tehdä kuukaudessa yhteensä 160 kotisiivousta

Hallintoa ja ajanvarausta hoitaa 1 henkilö.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Arvioidaan tilanteen mukaan. Asiakkaalle lähetetään aina tuttu kotisiivoaja, mikäli on sopimusasiakas. Mikäli kerta-asiakas palaa asiakkaaksi, asiakkaalle lähetetään mahdollisuuksien mukaan sama työntekijä. Mikäli joudutaan lähettämään joku asiakkaalle uusi työntekijä, asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa haluaako hän siivouksen toiseen aikaan tutulla siivoajalla vai tuleeko asiakkaalle uusi siivoaja sovittuun aikaan.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kotisiivoojien määrä ja riittävyys seurataan joka viikko. Kun varauskalenterissa on 80% täynnä, aloitetaan rekrytointi uuden työntekijän palkkaamiseksi, jotta kaikille palvelun tarvisijoille on mahdollisuus saada palvelua. Käytämme myös kertaluonteisissa siivouskohteissa extraajaa.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia koskevat periaatteet ovat seuraavat: Odotamme työntekijältä ehdotonta luotettavuutta ja kokemusta alalta. Asiakkaan luontevasti kohtaaminen on ehdotonta. Odotamme rekrytinnissa alalle soveltuvuutta testaamalla työnhakijoiden taidot rekrytinnin aikana, ennen kun työntekijää voi lähettää asiakkaalle.

b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Rekrytinnissa painotetaan kokemusta alalta. Haastattelun aikana hakijalta kysytään työhön liittyviä kysymyksiä, jolla yritetään selvittää, soveltuuko henkilö työhön. Mikäli hakija valitaan työhön, hänellä on 6 kuukauden koeaika, jonka aikana esimies seuraa työntekijän pätevyyttä ja luotettavuutta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Ennen ensimmäistä omaa asiakasta työntekijät perehdytetään työhönsä ensiksi testisiivouksella. Testisiivouksen aikana työntekijälle annetaan tarkat ohjeet laadusta. Testisiivouksessa tarkkaillaan työnlaatua ja mihin asioihin täytyy työntekijä kiinnittää enemmän huomioita, jotta palvelu vastaa laatuvaatimuksia.

Omavalvontaan perehtymisen aikana työntekijälle esitellään toimintatavat ja miten laatupoikkeamasta tai epäkohdista raportoidaan työhöhdolle. Työntekijälle opastetaan myös havaitsemaan laatupoikkeamia ja reagoimaan niihin.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Havaitessaan epäkohtia ja sen ilmeisiä uhkia työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa ja raportoida asiasta työhöhdtoa viipymättä. Asian todennut työntekijä tekee kirjallisen raportoinnin asiasta ja toimittaa sen työhöhdolle. Epäkohta käsitellään esimiehen johdolla työntekijän kanssa ja päätetään mahdolliset toimenpiteet. Työhöhdto dokumentoi epäkohdan välittömästi ja aloittaa viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Työntekijän täydennyskoulutukset järjestetään tarpeen mukaisesti, joko yksilöllisesti tai koko henkilökunnan läsnä ollessa. Tarvetta arvioidaan joka kuukausi. Täydennyskoulutus pidetään toimistolla, jossa käydään uusimmat tarpeet läpi ja koulutetaan uusille toimintatavoille. Samalla koulutuksessa käydään poikkeamia läpi ja kuinka niihin voidaan puuttua tai ennalta ehkäistä.

Täydennyskoulutuksen tarpeiden arviointimittarit ovat: Havaitut laatupoikkeamat, asiakaspalaute, uudet työvälineet tai aineet, päivitetty ja muutettu työskentelytapa.

4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Kotisiivous toteutetaan asiakkaan kotona, asiakas saa vapaasti vaikuttaa kotinsa sisustukseen. Asiakkaan tiloja ei käytetä muuhun kuin siivouspalvelun tuottamiseen.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Kotisiivous on tilattu joko asiakkaan tai omaisten pyynnöstä. Kotisiivoukseen kuuluvat: Keittiön siivouksen, imuroinnin, pölyjen pyyhinnän, lattian pyyhinnän, WC Siivouksen ja asiakkaan toiveiden mukaiset muut tehtävät. kosketuspintojen desinfiointi on saatavana kotisiivouksen yhteyteen.

Asiakkaan toiveesta ja tarpeesta tehdään myös asiakkaalle pyykkihuolto.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kotisiivouksessa ei tarvitse teknologisia ratkaisuja.

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

Kotisiivouksessa ei tarvitse turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Kotisiivouksessa ei tarvitse turva- ja kutsulaitteita.

4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

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

Kotisiivouksessa ei tarvitse terveydenhuolto laitteita

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

Kotisiivouksessa ei tarvitse terveydenhuolto laitteita

<

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kotisiivouksessa ei tarvitse terveydenhuolto laitteita

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Latimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Kaikki työntekijöiden ohjeet ja dokumentit ovat työntekijöille annettavissa opastuskansiossa. Työntekijöitä pyydetään tutustumaan opastuskansiossa oleviin tietosuoja ehtoihin. Työntekijöitä ohjastetaan ja vastataan heidän kysymyksiinsä ohjeistuksesta. Asiakkaalla on myös oma henkilökohtainen asiakaskansio, jossa asiakkaan tietoja säilytetään asiakkaan luona. Asiakkaan kansion löytyy myös sähköisesti, joka on suojattu vahvalla salasanalla.

Työntekijöillä on ehdoton vaitiolovelvollisuus, asiakkaan kanssa käydyt asiat jäävät työntekijän ja asiakkaan väliseksi asioiksi.

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

Kaikki työntekijöiden ohjeet ja dokumentit ovat työntekijöille annettavissa opastuskansiossa.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste on nähtävillä yrityksen internet sivulla ja Facebook sivulta löytyy tiedotona, josta sen voi lukea. Asiakasta informoidaan tietojen käsittely liittyvistä kysymyksistä varauksen yhteydessä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

*Tuija Blomqvist
p. 050 4900794
tuija.blomqvist@kotivelhot.fi*

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

27.10.2020, Tuusula

Allekirjoitus

Benjamin Blomqvist

Benjamin Blomqvist

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.