



ARJENVIREYS OY - OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKINHALLINTA.....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
Palvelutarpeen arviointi	5
Palvelusuunnitelma	5
Asiakkaan kohtelu	5
Asiakkaan osallisuus	6
Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	7
Hyvinvointia tukeva toiminta	7
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	7
Henkilöstö	8
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	10
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	10
11 LÄHTEET.....	11
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	11



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Kunnan nimi: Espoo	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: ArjenVireys Oy /markkinointinimi ArjenVire	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3018629-9	
Toimintayksikön nimi ArjenVireys Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Espoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotiapua senioreille ja muille arjen apua tarvitseville	
Toimintayksikön katuosoite Säynävätie 3 B 7	
Postinumero 02170	Postitoimipaikka Espoo
Toimintayksikön vastaava esimies Erkka Isomäki	Puhelin 040-8297811
Sähköposti erkka.isomaki@arjenvire.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 -	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta -
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
-	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuotamme kotiavun -palveluita senioreille ja muille asiakkaille, jotka ovat siihen sosiaalihuoltolain perusteella siihen oikeutettuja. Asiakkaitamme ovat myös henkilöt, jotka eivät ole oikeutettuja sosiaalihuoltolain mukaisiin etuuksiin. Toimimme Espoossa. Palvelua tarjotaan asiakkaan kotona tai ulkopuolisessa ympäristössä, kun olemme asiakkaan mukana esimerkiksi saattoapuna. Palvelumme avulla mahdollistetaan asiakkaan kotona selviytyminen ja laadukas arki. Toimimme kotitöiden hoitamisessa lisäkätenä tai voimme hoitaa askareet asiakkaan puolesta kokonaan. Läsnäolomme on asiakkaalle myös sosiaalinen tapahtuma. Kiteytettynä toiminta-ajatuksemme on se, että asiakas saa elää kotonaan mahdollisimman pitkään hänen omannäköistään elämää.

Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan muodostetaan palvelusuunnitelma, jossa määritellään tavoitteet ja menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelman lisäksi asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus, johon kirjataan yksityiskohtaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut, käytettävä aika ja hinnat, sopimuksen voimassaolo, sopimusmuutokset, peruutusehdot sekä vaihtolo.

Kotiavun palvelumme sisältävät 3 osa-aluetta, jotka ovat:

- ❖ Asiointiapu (saattoapu esim.lääkäreihin, asiointi kaupassa yhdessä tai asiakkaan puolesta, apua palveluiden tilaamisessa kotiin, apua verkossa olevien asiointipalveluiden käytössä).
- ❖ Arkiapu (asiakkaan kanssa yhdessä tai hänen puolestaan ruoanlaitto, siivoustyöt, tekstiilihuolto, piha – ja puutarhatyöt, tietokoneen käyttöapu, lemmikkien hoito ja ulkoilutus, apua esim.juhlien järjestelyyn).
- ❖ Yhdessäoloa (asiakkaan seurana aina paikalla ollessa, yhdessä liikkuminen ja ulkoilu, vierailu esim.teatteriin, näyttelyyn, kahvilaan, asiakkaalle lukeminen, jutustelu, askartelu ja käsityöt).

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme muodostavat toimintamme selkärangan, joka näkyy aina päivittäisessä toiminnassamme

- ❖ Sydämellisyys: Olemme aidosti läsnä ja työskentelemme aina ystävällisesti, täydellä sydämellä.
- ❖ Yksilöllisyys: Kohtaamme asiakkaan, hänen toivonsa ja kotinsa arvostavalla kunnioituksella.
- ❖ Luotettavuus: Noudatamme sovittuja aikatauluja ja sopimuksia 100% luottamuksella.
- ❖ Ammattitaito: Haluamme uudistua ja kehittyä jatkuvasti. Meille työmme jälki on ylpeyden aihe.

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimintamme kriittiset kohdat on arvioitu monipuolisesti ja niihin on suunniteltu toimintaratkaisut:

- ❖ Tietohallintoon liittyvät riskit: Ainoastaan nimetyillä, koulutetuilla ja salassapitovelvollisilla on pääsy yrityksen tietojärjestelmiin mukaan lukien asiakastietoihin. Tietoja säilytetään turvallisessa sähköisessä järjestelmässä, joka on suojattu salatuilla yhteyksillä ja käyttäjien vahvalla tunnistautumisella.
- ❖ Palveluun liittyvät riskit:
 - Asiakkaan kanssa tehdyn palvelusuunnitelman ja -sopimuksen ehdoton noudattaminen
 - Aikataulutukseen jätetään liukumavara, jotta asiakkaiden välille jää mahdollisuus joustoon mm.äkillisten tilanteiden varalle.
 - Sairastapauksesta ilmoittaminen asiakkaalle mahdollisimman pian.
- ❖ Turvallisuuteen liittyvät riskit:
 - Asiakkaan perussairauksien tieto (mm.epilepia, diabetes, sydänsairaudet), jotta mahdollisten sairaskohtausten sattuessa osataan toimia oikein.
 - Ensiaputaitojen ylläpitäminen (mm.Suomen punaisen ristin ensiapukurssi EA1).
 - Asiakkaan lähiomaisten yhteystiedot saatavilla. Asiakkaan ja omaisten toiveesta ”viestivihko”, jonka kautta voidaan viestitellä.
 - Asiakkaan kokonaisvaltaisen tilan ja voinnin arviointi, esim.tarvittaessa ohjataan asiakasta ottamaan yhteys lääkäriin.
 - Mukana mahdollisuuksien mukaan ensiapulaukku sekä puhelimesta asennettuna ”112 Suomi” -sovellus, joka näyttää sijaintitiedot avuntarpeessa.
 - Huolehtiminen käytettyjen sähkölaitteiden sammuttamisesta.
 - Työergonomian huomioiminen

Riskinhallinnan työnjako

Yrittäjä huolehtii riskienhallinnasta ja omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- ❖ Riskien ja epäkohtien arviointi ja toteaminen
- ❖ Suunnitelma riskienhallintaan ja ongelmien minimoimiseksi
- ❖ Mahdollisten toteutuneiden haitta-tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien määrittely

Riskien tunnistaminen

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

- ❖ Toiminnan laajuus ja riskienhallinta -menetelmät arvioidaan vuosittain. Kirjatuttujen dokumenttien perusteella arvioidaan miten toimintaa voidaan kehittää, jotta vastaavat ongelmat eivät tule toistumaan.
- ❖ Kaikki ”läheltä piti” – ja vaaratilanteet kirjataan ylös ja käsitellään. Tilanteet käydään mahdollisuuksien mukaan läpi myös asiakkaan kanssa.
- ❖ Asiakkaiden palautteet ja kehittämisehdotukset kirjataan ja käsitellään ja tarpeen mukaan otetaan mukaan käytäntöön.

Riskien käsitteleminen

Yrittäjän vastuulla on käydä läpi riskit ja laatupoikkeamat. Mahdolliset ongelmat käydään läpi asiakkaan ja tilanteen mukaan myös hänen omaisensa kanssa. Tapahtuma ja asian läpikäynti kirjataan asiakkaan tietoihin.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan mahdollisimman pian havaitun laatupoikkeaman jälkeen.

- ❖ Toimintasuunnitelman mukainen riskin korjaus
- ❖ Korjauksen toteutumisen arviointi
- ❖ Suunnitelma siitä, miten vastaava riski vältetään jatkossa
- ❖ Mikäli suunnitelma aiheuttaa muutoksia yrityksen normaaliin toimintaan, tulee omavalvontasuunnitelmaan tehdä tarvittavat muutokset.

Muutoksista tiedottaminen

Tarvittaessa asiasta informoidaan asiakasta / asiakkaita ja tilanteen mukaan myös heidän omaistaan. Mahdollinen henkilökunta on riskin arvioinnissa, analysoinnissa ja toimintasuunnitelman tekemisessä mukana.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yrittäjä

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Omavalvontasuunnitelma arvioidaan vuosittain alkuvuodesta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yrityksen tiedostohallintajärjestelmässä sekä yrityksen julkisilla internet-sivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan keskustelemalla. Keskustelussa on mukana palvelun tuottaja, asiakas sekä tarvittaessa hänen omaisensa/laillinen edustaja. Arvioinnissa käytetään laadullisia mittareita kuten esimerkiksi keskustelussa havaittu tarve tarjotuille palveluille, asiakkaan/omaisen esittämä tarve sekä palveluntarjoajan omaan ammattitaitoon pohjautuva arvio asiakkaan avun tarpeesta.

Palvelusuunnitelma

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 palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Se miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita. Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan palveluntarpeen arvioinnin jälkeen yhdessä asiakkaan kanssa. Tilanteen mukaan suunnitelman laadinnassa ovat mukana asiakkaan omainen / laillinen edustaja. Suunnitelma kirjataan strukturoituun kaavakkeeseen, jolloin kaikki oleellinen tulee huomioiduksi ja asiakkaiden välinen laatu pysyy tasaisena.

Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan aina tarpeen vaatiessa, ongelmatilanteen yhteydessä, asiakkaan niin toivoessa tai kun suunnitelmaan halutaan tehdä muutoksia. Suunnitelmasta tehdään kaksi kopiota, joista toinen annetaan asiakkaalle.

Jokaiselle uudelle mahdolliselle työntekijälle koulutetaan asiakkaiden palvelusuunnitelmien sisältö. Henkilökunnan jäsen vahvistaa allekirjoituksellaan ymmärtäneensä palvelusuunnitelman sisällön. Uuden asiakkaan palvelusuunnitelma käydään aina läpi henkilökunnan kanssa.

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.

Asiakkaan yksityisyyttä, intymiteettisuoja, henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta kunnioitetaan ehdoitta. Asiakkaan toiveita ja mielipiteitä kuunnellaan ja arvostetaan. Palvelutuottaja allekirjoittaa palvelusopimuksen yhteydessä kohdan "vaitiolo", joka käsittää asiakkaan intymiteettisuojan.

Ensisijainen vaihtoehto tilanteissa, joissa asiakkaan puolesta asioidaan kaupassa tai apteekissa, palveluntarjoaja maksaa hankinnat ja perii myöhemmin kuittia vastaan maksetun summan. Asiakkaan ollessa mukana, hän maksaa itse ostokset. Palvelua kehitetään asiakkaan palautteen perusteella ja palvelu on asiakalle täysin vapaaehtoista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa 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.

Henkilökunta sitoutuu noudattamaan yrityksen toiminta-ajatusta, joka käsittää sydämellisyyden, yksilöllisyyden, luotettavuuden ja ammattitaitoisen työskentelyn. Toimijat perehdytetään työhönsä ja asiakkaan kunnioittava kohtelu on yksi oleellinen osa koulutusta.

Epäasiallisesti toimitusta tilanteesta keskustellaan asiakkaan kanssa niin, että kaikki osapuolet ovat tilanteessa mukana. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne. Keskustelussa korostetaan, että vastaavaa toimintaa ei sallita ja yrittäjä ryhtyy asianmukaisiin toimenpiteisiin.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä ovat tärkeässä roolissa palvelun kehittämisessä ja laadun varmistamisessa. Heidän toiveitaan ja ehdotuksiaan kuunnellaan ja tarvittaessa toimintaa muokataan. Asiakassuhteen aikana tiedustellaan palautetta säännöllisin väliajoin. Palautetta kerätään suullisesti sekä ajoittain kirjallisesti palautelomakkeella.

Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä tilanteen mukaan.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle 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
Erkka Isomäki / erkka.isomaki@arjenvire.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Espoossa sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimii Eva Peltola / sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi / PL 205, 02070 Espoon kaupunki / puh.09-816 51032

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun. Häneen voivat olla yhteydessä myös asiakkaan omaiset ja muut läheiset. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista
Kuluttajaneuvonta / www.kkv.fi / puh.029 505 3050
Kuluttajaneuvojalta asiakas saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?
Jokainen tapaus käsitellään ja huomioidaan tarpeen tullen toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan yhteydenottoon annetaan vastaus mahdollisimman pian.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
7 työpäivää (työpäiväksi luetaan arkipäivät ma-pe, poisluetaan arkipyhät ja lomat)

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen:

Toimimme asiakaslähtöisesti niin, että asiakas saa voimiansa ja toiveidensa mukaan osallistua kotitöiden tekoon. Asiakasta kannustetaan kuntouttavan työotteen perusteella ylläpitämään omaa toimintakykyään. Voimme tehdä osan asioista valmiiksi, jolloin asiakas pystyy saattamaan askareen loppuun. Voimme pestä ja silittää vaatteet ja sitten yhdessä asiakkaan kanssa viikata vaatteet kaappiin.

Kannustamme asiakasta yhteisiin ulkoiluhetkiin ja voimme olla seurana asiakkaan osallistua senioreille tarkoitettuun ohjelmaan palvelukeskuksessa. Läsnäolomme on myös asiakkaalle sosiaalinen hetki, jolloin häntä kuunnellaan ja jolloin hänen kanssaan keskustellaan ja jaetaan ajatuksia.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asiakkaan läheisen / laillisen edustajan kanssa voimme asiakkaan toiveesta olla yhteydessä esimerkiksi viestivihon tai muun kummonikointikeinon avulla. Jos puolin ja toisin havaitsemme normaalista poikkeavaa, voimme informoida toisiamme asiasta. Arvioimme tilanteen mukaan asiakkaan yleistilaa yhdessä ollessamme ja tarvittaessa ohjaamaan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Alihankintana tuotetut palvelut

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

Mahdollisten alihankintana tuotettujen palveluiden toimijoiden kanssa tullaan tekemään aina sopimus palvelun sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksista, jotka ovat vähintään yhtä laadukkaat kuin yritys noudattaa omassa toiminnassaan. Lisäksi toimittajien palvelun laatua seurataan säännöllisesti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä 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?

Asiakas tiedottaa itse kotiapua häntä itseään koskevista asioista. Otamme tarvittaessa ja asiakkaan suostumuksella yhteyttä läheiseen / lailliseen edustajaan tarpeen vaatiessa. Ohjaamme asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin tilanteen vaatiessa.

Henkilöstö

a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?
Yrittäjä

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?
Tarvittaessa tietty nimetty henkilö

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?
Tarvittaessa rekrytointiprosessi

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlänsäädäntö 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 rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

- ❖ Rekrytointiprosessia koskevat periaatteet: mm. rekrytointiväylä, haastateltavien henkilöiden valinta, haastattelun sisältö sekä rekrytointipäätöksen perusteet ja hakijoille informointi.
- ❖ Rekrytoitavaa henkilöä koskevat periaatteet: mm. henkilön soveltuvuus tehtävään (ahkeruus, luotettavuus, tunnollisuus).

b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Erityisesti aikaisempi työkokemus ja koulutus otetaan huomioon.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö 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 uudenlaisia 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.
Perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen suoritetaan osana henkilön koulutusohjelmaa mahdollisimman pian työsuhteen alkamisesta.

- 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).

Henkilökunnalla on velvollisuus tehdä ilmoitus epäkohdista johdolle mahdollisimman pian asian havaittuaan.

- ❖ Toimintasuunnitelman mukainen riskin korjaus
- ❖ Korjauksen toteutumisen arviointi
- ❖ Suunnitelma siitä, miten vastaava riski vältetään jatkossa
- ❖ Mikäli suunnitelma aiheuttaa muutoksia yrityksen normaaliin toimintaan, tulee omavalvontasuunnitelmaan tehdä tarvittavat muutokset.

Tarvittaessa asiasta informoidaan asiakasta / asiakkaita ja tilanteen mukaan myös heidän omaistaan. Mahdollinen henkilökunta on riskin arvioinnissa, analysoinnissa ja toimintasuunnitelman tekemisessä mukana.

- c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Toimintaympäristön muuttuessa niin, että koetaan täydennyskoulutukselle tarvetta, sitä pyritään järjestämään. Jos henkilökunnan jäsenen suorituskyvyn tasossa havaitaan alenemaa, arvioidaan tarve lisäkoulutuksen järjestämiselle ja tarvittaessa koulutus järjestetään mahdollisimman pian.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakastiedot 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 paleluntuottaja 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. Laatomalla 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 asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Henkilötietojen käsittelystä on laadittu tietosuojaseloste. Tietoturva ja henkilötietojen käsittelystä sekä näihin liittyvästä lainsäädännöstä pidetään henkilökunnalle koulutus työsuhteen alkaessa sekä tarvittavat täydennyskoulutukset vuosittain.

<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Perehdytys henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan suoritetaan osana henkilön koulutusohjelmaa mahdollisimman pian työsuhteen alkamisesta.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Yrityksen tiedostohallintajärjestelmässä sekä yrityksen julkisilla internet-sivuilla.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Erkka Isomäki, erkka.isomaki@arjenvire.fi</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Toiminnan laajuus ja riskienhallinta -menetelmät arvioidaan vuosittain. Kirjatuttujen dokumenttien perusteella arvioidaan miten toimintaa voidaan kehittää, jotta vastaavat ongelmat eivät tule toistumaan. ❖ Kaikki ”läheltä piti” – ja vaaratilanteet kirjataan ylös ja käsitellään. Tilanteet käydään mahdollisuuksien mukaan läpi myös asiakkaan kanssa. ❖ Asiakkaiden palautteet ja kehittämissuositukset kirjataan ja käsitellään ja tarpeen mukaan otetaan mukaan käytäntöön.
--

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys</p> <p>Espoo 20.10.2019</p>
<p>Allekirjoitus</p> <p>Erkka Isomäki</p>

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 (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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn
Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/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>

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.