

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 2 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 2 |
| 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO | 4 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 6 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 6 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 9 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS | 11 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 13 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 14 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 14 |

Lomake on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Erilliseen ohjeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Plus65 Oy, y-tunnus 3096420-6

Kunta: Espoo

Kuntayhtymän nimi: Sote-alueen nimi Länsi-Uusimaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus: Plus65 Oy

Katuosoite: Mäenrinne 16 D 1

Postinumero: 02160, Postitoimipaikka Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Espoo

Kotipalvelut: tukipalvelut ikääntyville

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä:

Ikääntyvät

Esimies: Tommi Siikaniva

Puhelin: 0400 885 747

Sähköposti: tommi.siikaniva@plus65.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Plus65 Oy:n Sujuva seniori -kotitukipalvelun toiminta-ajatuksena on mahdollistaa ikäihmisille sujuva ja turvallinen arki Espoon, Helsingin, Vantaan ja Kauniaisten alueella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Plus65 Oy:n arvot ovat:

Ilo.

Rohkeus.

Auttamisen halu.

Toimintaperiaatteet ovat:

1. Innostumme, opimme uutta ja haluamme onnistua.
2. Olemme ehdottoman avoimia, toivomme sitä myös muilta.
3. Uskallamme olla eri mieltä.
4. Pidämme sen minkä lupaamme.

Tapamme toimia:

Palvelumme ydin on turvallisuus ja sosiaalinen ulottuvuus; digituen ja onnettomuuksien ehkäisyn myötä lisäämme ikäihmisten elämän sosiaalisuutta ja turvallisuutta. Turvallisuus on keskeinen osa kaikkea käytännön toimintaamme aina palveluhenkilöstömme valinnasta varsinaiseen asiakaskohtaamiseen saakka. Tämän saavutetaan toiminnan mallintamisella ja kiinnittämällä huomio mahdollisiin riskitekijöihin ennalta ehkäisevästi.

Sosiaalisuus vähentää varsinkin yksin asuvien ikäihmisten syrjäytymistä ja lisää heidän turvallisuuden tunnettaan. Haluamme varmistaa ikäihmisten pärjäämisen tutussa ympäristössä mahdollisimman pitkään ja vähennämme laitoshoidon tarvetta. Työntekijämme juttelevat ja juovat usein kahvit asukkaiden kanssa varsinaisen palvelutehtävän jälkeen. Tavoitteena ei ole maksimoida käyntimäärää vaan luoda pysyvä, inhimillinen kontakti.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet). Riskienhallinnan 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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan 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.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

1. Ennaltaehkäisy: Kattava yleistason riskienhallintaohjeistus toiminnan perustana.

2. Riskikartoitus kohteessa: Yksittäisen kohteen riskikartoitus ennen varsinaisen tukipalvelun käynnistämistä.
3. Korjaavat toimenpiteet: Kartoituksessa havaittujen riskitekijöiden poistaminen
4. Raportointi: Raportointi kohteen riskitilanteesta.
5. Kirjanpito riskitilanteista ja korjaavista toimista.
6. Toiminnan kehittäminen: Riskien vähentäminen pitkällä tähtäimellä kohteista kerätyn tiedon perusteella.
7. Tiedottaminen: Asiakkaalle, omaisille ja tarvittaville tahoille tiedottaminen.

Riskien tunnistaminen

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

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit (mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus) seuraavalla tavalla:

Riskeistä kerrotaan välittömästi puhelimitse, sähköpostitse tai suusannallisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käydään läpi asiakkaan, vastuullisen työntekijän ja tarvittaessa omaisten ja koko henkilöstön kanssa. Tapahtuma kirjataan ja luokitellaan toiminnan jatkuvaa kehittämistä ja riskien ennalta ehkäisyä varten.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Jokainen normaalista poikkeava tilanne, joka aiheuttaa asiakkaallemme riskin tai asiakas ei muuten koe palveluamme odotuksiaan vastaavaksi, kirjataan. Kaikki kirjatut tilanteet analysoidaan, niitä tarkastellaan kriittisesti ja ne toimintaa kehitetään ennalta ehkäisevästi niin, että vastaavia tilanteita ei enää satu. Kyseessä on jatkuva palvelun laadun ja turvallisuuden kehitysprosessi.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille seuraavalla tavalla:

Tommi Siikaniva tiedottaa korjaavista toimenpiteistä henkilökunnalle ja asiaan kuuluville yhteistyötahoille henkilökohtaisesti sähköpostilla, puhelimitse tai suljetun sosiaalisen median ryhmän välityksellä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Suunnitelma laaditaan ensimmäisen asiakaskohtaamisen jälkeen.

Omavalvonnan suunnitteluun on osallistunut:

Tommi Siikaniva

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot) vastaa:

Tommi Siikaniva, 0400 885 747, tommi.siikaniva@plus65.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan seuraavasti:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään osana liiketoiminnan kehittämistä vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään välittömästi, jos toiminnan turvallisuudessa havaitaan riskejä, jotka korjataan tai vastaavan valvovan viranomaisen ohjeistus muuttuu.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Suunnitelma on nähtävissä palvelujen tuottajan kotisivuilla www.plus65.fi.

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 vähyys tai kipu.

Asiakkaan palvelun tarve ja käytettävät mittarit:

Palvelun tarve arvioidaan ennen varsinaisen palvelutyön aloittamista. Olennaista palvelun tarpeen arvioinnissa on riskikartoitus. Tämä tarkoittaa tarvittaessa niiden tekijöiden tunnistamista, jotka saattavat aiheuttaa asiakkaalle fyysisen loukkaantumisen riskin. Palvelutarpeen arvioinnissa keskeiset arviointiperusteet ovat: asiakkaan oma näkemys, liikuntakyky ja vireys, omaisten arvio sekä asiakaspalvelijan arvio. Asiakas haastellaan ennen asiakassuhteen ja varsinaisen palvelutyön aloittamista.

Hoito- ja 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 muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ensimmäisen käyntikerran jälkeen, jolloin asiakasta on haastateltu hänen tarpeisiinsa liittyen. Asiakkaan palvelusuunnitelmaa päivitetään

aina, kun siihen on tarve eli jos jokin asiakkaan turvallisuuteen tai hyvinvointiin liittyvä tekijä muuttuu. Toteutumista seurataan asiakaskäyntien yhteydessä.

Asiakkaan kanssa keskustellaan jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä hänen tarpeistaan. Palvelusuunnitelma esitellään henkilökunnalle toiminnan alkaessa ja suunnitelman päivityksestä tiedotetaan henkilöstölle välittömästi.

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.

Asiakas päättää, mitä palvelua hän haluaa. Asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet selvitetään ensimmäisen käynnin yhteydessä ja niitä huomioidaan mahdollisimman hyvin.

Plus 65 Oy:n asiakkaita koskevia itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevia pakotteita ei ole. Jos tällainen tilanne syntyisi, otetaan yhteyttä omaisiin ja lääkäriin ja tilanteeseen liittyvät asiat dokumentoidaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaiden kohtelun periaatteet käydään läpi perehdytysvaiheessa. Jos epäasiallista kohtelua ilmenee, asia käydään läpi välittömästi työntekijän kanssa, häntä ohjeistetaan ja tarvittaessa päätetään lisätoimenpiteistä.

Asiakkaan mahdollisesti saama epäasiallinen kohtelu käydään perusteellisesti läpi tapahtumaan liittyneiden osapuolien kesken henkilökohtaisesti. Tarvittaessa asia käsitellään myös yhteisessä palaverissa, johon osallistuvat kaikki asianosaiset.

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. Asiakkaan ja tarvittaessa omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Tärkein palaute saadaan asiakaskäynnin yhteydessä asiakaspalvelijalle suoraan asiakkaalta jokaisella käyntikerralla. Myös omaisilta tulee palautetta suoraan Tommi Siikanivalle. Tämä on myös erittäin tärkeää, koska omaisten antama palaute osoittaa heidän kiinnostustaan ja huolenpitoa asiakasta kohtaan. Omaiset myös tuntevat asiakkaan hyvin, joten heidän antamansa palaute on arvokas lisä varsinaisen palvelukohtaamisen ohella.

Saatu asiakaspalaute arvioidaan aina välittömästi, ja jos on tarpeellista, ryhdytään toiminnan kehittämiseen välittömästi. Tämän ohella saatu palaute koostetaan yhteen ja analysoidaan kahdesti vuodessa ja analyysin perusteella toimintaa kehitetään. Tärkeä osa on asiakastyytyväisyyskyselyllä, joka tehdään kahdesti vuodessa. Tarpeen mukaan asiakastyytyväisyys voidaan kohdistaa myös omaisille.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja on Tommi Siikaniva.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliasiamies / Espoo, puhelin: 09 - 815 510 32

Sosiaaliasiamies / Helsinki, puhelin: 09 - 3104 3355

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista, kuluttajaneuvonta, puhelin: 029 505 30 50

Tommi Siikaniva käsittelee kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset ja huomio ne asiaankuuluvasti osana jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 7 työpäivää.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelu on luonteeltaan ennaltaehkäisevä eli se ehkäisee ikääntyville kotona sattuvia arkiaskareiden hoitamisesta aiheutuneita onnettomuuksia. Eniten sattuu kaatumisonnettomuuksia, joiden seuraukset vähentävät ikäihmisen elämänlaatua huomattavasti. Palvelu on luonteeltaan erittäin sosiaalinen, mikä torjuu yksinäisyyttä (yksinäisyys on suurin ikääntyvien kokema turvattuustekijä) ja ehkäisee näin syrjäytymistä. Onnettomuuksia ehkäisemällä ja syrjäytymistä torjumalla palvelu edistää fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä.

Palvelu ehkäisee onnettomuuksia ja tätä kautta ylläpitää ikääntyvien toimintakykyä ja mahdollisuuksia liikkua omien edellytyksien mukaan ja edistää näin liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutumista.

Asiakkaiden toimintakykyä seurataan säännöllisesti asiakaskäyntien yhteydessä. Jos toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, ilmoitetaan asiasta asiakkaan luvalla omaisille.

Ravitsemus

Palvelu ei kata ruokahuoltoa.

Hygieniäkäytännöt

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.

Asiakaskohtaamisessa noudatetaan viranomaisten ohjeistusta ja käytetään tarvittavia suojarusteita: terveystarvikkeiden hyväksymä kasvusoja ja suojakäsineet sekä toimitaan hygieenisesti. Erityinen huomio on tehokkaassa käsihygieniassa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelu ei kata sairaanhoitoa. Mahdollisen äkillisen sairaskohtauksen / kuolemantapauksen sattuessa hälytetään paikalle pelastusyksikkö sekä informoidaan lähiomaisia.

Asiakaskäynnin yhteydessä seurataan asiakkaan toimintakykyä ja vireystilaa ja reagoidaan niiden muutoksiin tarvittaessa.

Lääkehoito

Palvelu ei kata lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta

palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty seuraavasti:

Varmistetaan tietojen ajantasaisuus ja toimitaan viranomaisten ohjeiden mukaisesti tarvittaessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Valmiuksia asiakasturvallisuuden parantamiseksi kehitetään ja yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa seuraavasti:

Palvelun keskeinen tavoite on turvallisuuden ylläpitäminen ennalta ehkäisemällä onnettomuuksia. Asiakkaan turvallisuuteen vaikuttavat tekijät huomioidaan jatkuvasti alkukartoituksesta alkaen mahdollisimman hyvin. Tärkeää on jatkuvasti olla selvillä asiakkaan kyvystä ylläpitää omaa turvallisuutta. Jos havaitaan turvallisuusriskejä, niistä ilmoitetaan tarvittaessa vastaavalle viranomaiselle.

Henkilöstö

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

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Palvelussa on yksi kokopäiväinen työntekijä. Useita ns. keikkatyötä tekeviä työntekijöitä.

Sijaisten käyttöä pyritään välttämään. Tämä on mahdollista tehtävään valittujen ja valmennettujen keikkatyöntekijöiden avulla. Palvelun ydin on sosiaalisuus ja ikääntyville henkilöstön pysyvyys on tärkeää.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan ennakoimalla ja tarkalla etukäteissuunnittelulla. Jokainen työntekijä valitsee itse, kuinka paljon asiakaspalvelua haluaa tehdä.

Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi:

Tommi Siikaniva toimii vastuuhenkilönä ja esimiehenä. Palveluhenkilöt toimivat mahdollisimman itseohjautuvasti.

Tukitehtävissä toimivat henkilöt rekrytoidaan samalla perusteella kun varsinaisissa asiakaspalvelutehtävissä toimivat henkilöt eli he päättävät itse, kuinka paljon haluavat tehdä kyseessä olevaa työtä. Resurssien riittävyys varmistetaan tarkan etukäteissuunnittelun avulla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Rekrytoinnissa painotetaan työkokemusta, persoonaa sekä sosiaalisia taitoja. Olennaista on hyvä tietotekniikan tuntemus sekä kyky suoriutua näppäryyttä ja oivaltavuutta vaativista kodin perusaskareista.

Asiakkaiden kodeissa työskentelyssä korostuu sosiaaliset taidot, kokonaistilanteen hahmotuskyky sekä näppäryyttä vaativista askareista suoriutuminen. Tätä painotetaan rekrytointivaiheessa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstö perehdytetään työnkuvaan heti rekrytointivaiheen jälkeen ennen ensimmäistä asiakaskohtaamista. Perehdytyksessä keskitytään yleisimpiin kotiaskareiden hoitoon, tyypillisempiin tietotekniisiin haasteisiin sekä asiakaskohtaamisen psykologiaan. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi heti rekrytoinnin jälkeen.

Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti ja vähintään kerran vuodessa. Koulutuksen sisältöön vaikuttavat saatu asiakaspalaute, mahdolliset toimialan säädökset sekä tietoteknologian ja sovellusten kehitys ja muut esille tulevat seikat.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

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.

Jos työntekijä havaitsee, että asiakkaaseen kohdistuu epäkohtia tai uhkia, joka liittyy sosiaalihuollon toteutumiseen, on työntekijä velvollinen ilmoittamaan asiasta vastuullisille kunnallisille viranomaisille. Ilmoitusvelvollisuudesta sekä korjaavista toimenpiteistä on ohjeet omavalvontasuunnitelmassa.

Toimitilat

Tilat ovat vain Tommi Siikanivan käytössä (kotitoimisto). Yhteisiä tiloja ei ole.

Teknologiset ratkaisut

Ei ole teknologisia ratkaisuja, ei turva- eikä kutsulaitteita.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ei ole apuvälineitä eikä terveydenhuollon laitteita.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen osana työtehtävään liittyvää kokonaisperehdytystä.

Henkilöstö raportoi asiakastyön sisällöstä 24 tunnin kuluessa työtehtävän suorittamisesta. Jos kohteessa havaitaan turvallisuusriskejä, joihin on puututtava välittömästi ja jos kyseisen riskin poistaminen vaatii lisätoimia, informoi henkilöstö Tommi Siikanivaa välittömästi.

Henkilöstö perehdytetään tietosuojaan ja viranomais määräyksiä osana työtehtävään liittyvää kokonaisperehdytystä. Henkilöstöä koulutetaan henkilötietojen käsittelyyn osana työtehtävään liittyvää kokonaisperehdytystä sekä tarpeen mukaan täydennyskoulutuksessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Tommi Siikaniva, 0400 885 747, tommi.siikaniva@plus65.fi, Mäenrinne 16 d 1, 02160 Espoo

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminta on alkuvaiheessa, joten kehittämistarpeita ei ole vielä ilmaantunut. Kehittämistarpeiden ilmaantuessa ne rekisteröidään ja päätetään korjaavista toimenpiteistä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Espoossa 17.8.2021

Tommi Siikaniva