

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	Error! Bookmark not defined.
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS	24
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	32
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	32



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kotipalvelu Autan Oy Y-
tunnus 3130685-4

Hyvinvointialue Länsi-uudenmaan hyvinvointialue LUVN

Kunnan nimi Lohja

Kuntayhtymän nimi _____

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Kotipalvelu Autan Oy

Katuosoite Vanha Turuntie 796

Postinumero 03100 Postitoimipaikka Nummela

Sijaintikunta yhteystietoineen (tämän hetkinen) Espoo, Kirkkonummi, Lohja, Vihti, Karkkila

Sähköposti: etunimi.sukunimi@kotipalveluautan.fi, puhelinnumero: 040 5365750

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito, henkilökohtainen apu, omaishoidonvapaan palvelut ja yksityiset asiakkaat.

Asiakaspaikkamäärä 55

Esihenkilö Katri Nykänen

Puhelin 040 5365750

Sähköposti katri.nykanen@kotipalveluautan.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta Aluehallintoviraston luvat: 22.07.2020 ja 21.02.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotihoito (ent. Kotipalvelu)

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 22.07.2020 Lohja ja Ent. Perusturvakuntayhtymä Karviainen (nykyinen Vihti ja Karkkila), 21.02.2022 Espoo Uusi: Rekisteriote AVI 31.08.202

3 Toimintakunnat: Espoo, Karkkila, Lohja, Vihti, Hanko, Inkoo, Kauniainen, Raasepori, Siuntio

Palveluala, joka on rekisteröity _Kotihoito

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Kotihoidossa ei ole tällä hetkellä alihankkijoita käytössä.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Kotipalvelu Autan Oy:llä voi olla tulevaisuudessa alihankkijoita. Esim. henkilöstövuokrauspalveluina. Alihankkijoilla tarkoitetaan palveluntuottajia, joka vuokraavat työntekijöitä. Kotipalvelu Autan noudattaa alihankkijoiden kohdalla sosiaalista vastuuta ja huolellista valintaa. Mahdollisilta tulevilta alihankkijoilta vaaditaan todistukset verojen, sosiaaliturvamaksujen ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta ja mahdollisesti henkilöstöä koskevista työluvista. Alihankintojen ja palveluiden vähimmäisvaatimuksena on, että kaikkien tuotteiden ja palvelujen on täytettävä kansalliset vaatimukset. Tilaaja voi pyytää tiedot tarvittaessa uudestaan kosien henkilöstöä.

Tulevissa sopimusehdoissa alihankkija vakuuttaa ja sitoutuu siihen, ettei sen palvelujen ostaminen aiheuta Kotipalvelu Autan Oy:lle vahinkoa yrityksen maineelle ja asiakassuhteisiin. Korvausmenettelystä sovitaan erikseen suhteessa aiheutuneeseen vahinkoon. Jokaiselta alihankkijalta tarkastetaan voimassa olevat, vastuu-, potilas-, ja Tyel/Yel-vakuutustiedot, sekä veronmaksutiedot ja työnantajarekisteriin kuuluminen, enne sopimuksen allekirjoittamista, sekä säännöllisin väliajoin.

Virheellisestä palvelusta tilaaja tekee reklamaation toimittajalle kirjallisesti. Ostolaskut lähetetään ensisijaisesti verkkolaskuna, mutta jos ei ole mahdollista käyttää verkkolaskutusta, postitse tai sähköpostiin.

Alihankkijat: Toistaiseksi Kotipalvelu Autan Oy:llä ei ole alihankkijoita.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Katri Nykänen, puh: 040 5365750, sähköposti: katri.nykanen@kotipalveluautan.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Valvontalaissa säädetään palveluntuottajan omavalvonnasta ja sen seurannasta. Korostaen palveluntuottajan omaa vastuuta tuottaa asianmukaista ja laadukasta palvelua. Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksiköittäin ja se on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työkalu.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti ja epäkohtia seurataan ja puutteet korjataan, niiden tultua esiin. Valvontalain 4 luku 23§-29§ sisältää säännökset palvelunjärjestäjän omavalvonnasta. Omavalvonta ei korvaa viranomaisvalvontaa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4kk välein.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kotipalvelu Autan Oy:n verkkosivuilla <https://kotipalveluautan.fi> ja omavalvontasuunnitelma lähetetään työntekijöille sähköpostilla ennen työn aloittamista. Kotipalvelu Autan Oy:llä ei ole toimintayksikköä.

lisätietoja laajemmin: stm.fi/-/ohje-sosiaali-jaterveydenhuollon-valvontalain-soveltamisesta-julkaistu



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotipalvelu Autan sosiaalihuollon palveluita ohjaavat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sekä vanhus- ja vammaispalvelulaki. Yhtiön tuottamat sosiaalihuollon palvelut ovat kotipalvelu ja omaishoidonvapaan palvelu kotiin tuottuna LUVN alueella. Tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, vammaisia, pitkäaikaissairaita ja mielenterveysasiakkaita, jotka tarvitsevat tilapäistä tai jatkuvaa avustusta päivittäisissä toiminnoissa siten, että kotona asuminen on mahdollisimman turvallista ja mielekäästä. Yhdessä sovitut arvot ja toimintaperiaatteet asiakkaan kanssa

muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin. Tämän haluamme Kotipalvelu Autan Oy:ssä näkyvän asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa. Edistämme ja ylläpidämme sosiaalista turvallisuutta ja hyvinvointia ja osallisuutta, sekä asiakkaan oikeutta hyvään ja laadukkaaseen palveluun ja kohteluun.

Kotihoito ovat asumiseen, toimintakyvyn ylläpitoon, hygieniaan ja ruokailuista huolehtimisen ja asiointiin ja muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien toimintojen suorittamista ja avustamista. Kotiin vietäviä palveluita tarjotaan usein kotihoidon rinnalla tai yksittäisinä palveluina niitä tarvitseville. Palvelu tuotetaan asiakkaan kotiin tai asuinpaikkaan, joka voi olla palvelutalossa. Kotipalvelu Autan Oy ei tarjoa terveydenhuollon lupaa vaativaa kotihoitoa.

Kotipalvelu Autan tuottamat palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yksilöllisiä ja asiakkaan etua korostavia palveluita. Haluamme mahdollistaa asiakkaan kotona asumisen ja elämisen arvokkaasti, mahdollisimman pitkään ja kaikissa elämäntilanteissa. Huomioimme asiakkaan omaiset ja otammekin läheiset yhtenä osana kodissa tapahtuvaa apua.

Kotipalvelu Autan arvot ohjaavat päätöksentekoa, sekä esimiestä ja työntekijöitä jokapäiväisissä kohtaamisissa asiakkaan kanssa. Eettiset ohjeet, yhteiskunnalliset arvot asiakkaiden hoitoon liittyvät valtakunnalliset ja paikalliset ohjeistot sekä työyhteisöä ohjaava toiminta-ajatus ja filosofia ohjaavat työntekijöiden valintoja omien arvojen lisäksi. Arvojamme ovat yksilöllinen hoito ja tarpeiden kartoitus ja omaisten kuuntelu. Pyrimme jatkuvasti kehittämään palveluitamme asiakkaiden tarpeita vaativaksi ja turvalliseen kotona asumiseen.

Luottamus on tärkeä tekijä asiakkaan, työntekijän ja palvelujärjestelmän luotettavuuden kannalta. Painotamme erityisesti vaitiolovelvollisuuteen, joka on lakisääteinen työntekijöiden toimintaa ohjaava periaate. Itsemääräämisoikeutta ja vallinnanvapautta kunnioitetaan ja ongelmakohtiin puututaan välittömästi. Asiakas on oman elämänsä ja tarpeidensa asiantuntija ja heidän, kuunteleminen hoitopäätöksissä on tärkeää.

Kotipalvelu Autan tavoite on olla hyvä ja paras työpaikka hoitoalan työntekijöille, jossa työntekijät kokevat tulevansa kuulluksi ja tuntevat itsensä arvokkaiksi. Työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen kiinnitämme erityisesti huomion ja tarjoamme riittävän pehdytyksen. Arvioimme työn kuormittavuutta ja säännöllisten kyselyjen (keskustelut

puhelimessa tai tapaaminen) työntekijöiden palautetta ja korjausehdotuksia. Työntekijöiden tyytyväisyys on Kotipalvelu Autan Oy:lle tärkeää ja se näkyy myös asiakastyössä.

Asiakastyytyväisyyttä kyselemme säännöllisin väliajoin keskustelemalla asiakkaan kanssa puhelimesta tai sähköpostin välityksellä. Käymme myös välillä asiakkaan kotona _____.

Asiakaspalaute on meille tärkeää ja kehitämme palveluitamme palautteiden perusteella. Kuuntelemme myös omaisten antamaa palautetta ja hyödynnämme heidän, tietoja hoidon kehittämisessä. _____

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kotipalvelu Autan riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja

tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, (sähköinen toimintajärjestelmä HILKKA tällä hetkellä) analysoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuudesta. Toiminnasta vastaavan on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja 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.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja tiedon keräys esimiehelle:

- työterveys ja turvallisuus (väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti-tilanteet, ylikuormitus, ergonomia, tapaturmat ja onnettomuudet)
- potilas- ja asiakasturvallisuus (tapaturmat, asiakkaiden ja omaisten kanteet ja vaalitukset)
- rikokset (tuhotyöt ja ilkivalta, omaisuuden katoamiset, hävikit, varkaudet ja murrot)
- palo- ja kiinteistöturvallisuus riskit asiakkaiden kotona (tulipalot, logistiikan ongelmat, erityistilojen ongelmat, kiinteistön hoidon ongelmat)

- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmän häiriöt)
 - Autoihin ja asiakkaiden välillä tapahtuvaan siirtymiseen liittyvät riskit
-

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus Valvontalaissa

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki 741/2023 on astunut voimaan 01.01.2024, kuitenkin sen 28§ tulee voimaan vasta 01.01.2025 siltä osin kuin siinä viitataan uuteen vammaispalvelulakiin. Uudessa laissa säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta ja oikeudesta tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vanhusten kohdalla toteutetaan lakia jo 01.01.2024 alkaen.

Lasten kanssa alle 18-vuotiaiden työskentelevien rikostaustan selvittäminen on lain 504/2002 ja 6§:n 2 momentin rikosrekisteriote silloin, kun kyseessä on työ- tai virkasuhde ilman huoltajan läsnäoloa.

Ilmoitusvelvollisuus on kaikissa palveluissa kaikilla työntekijöillä ja vastuuhenkilöillä. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Kotipalvelu Autan Oy tiedottaa henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Henkilökunta ja asiakkaat voivat suullisesti tai kirjallisesti ilmoittaa esimiehelle huomaa-
mastaan laatupoikkeamasta tai riskistä. Henkilökuntaa edellytetään viemään myös asiak-
kaan viesti eteenpäin esimiehelle. Ilmoituksen tehneeseen asiakkaaseen tai henkilökun-
taan ei kohdisteta minkäänlaisia uhkauksia tai toimenpiteitä. Ilmoitus voidaan tehdä sa-
lassapitosäännösten estämättä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen,
analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu
työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvatta-
via seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvaus-
ten hakemisesta.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan ja tilan-
teista tehdään Hai-pro-järjestelmään ilmoitus. Esimiehellä on velvollisuus ohjeistaa
työntekijää Hai-Pro- ilmoituksen tekemisessä. Ilmoituksista tehdään yhteenveto, joka
esitellään työntekijöille esim. sähköposteilla ja tapaamisessa. Keskusteluissa kerätään
kehittämisehdotuksia vastaavanlaisten tilanteiden välttämiseksi ja kiinnitetään huomio
enemmän käsiteltävien haitta - tai vaaratapahtumien riskeihin. Tiedon perusteella päivi-
tetään omavalvontasuunnitelma.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja epäkohtien sekä haittatapahtumien varalle
määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistumien jatkossa. Täl-
laisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja perustuen
menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä teh-
dään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Mikäli toiminnassamme tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisim-
man pian. Viimeistään kahden viikon sisällä. Esimies informoi asiakasta tai omaista ta-
pahtuneesta virheestä ja pahoittelee tilannetta ja kertoo tehdyistä toimenpiteistä. Asi-
akkaan kanssa keskustellaan seuraavaksi tehtävistä toimenpiteistä ja mahdollisten

koituneiden vahinkojen korvauksesta. Virheitä on eritasoisia ja korjaukset tilanteen mukaiset. Tarvittaessa poikkeamista tai epäkohtien korjaamisesta informoidaan viranomaisia.

Työntekijöitä tiedotetaan joko sähköpostilla tai esimiehen henkilökohtaisella yhteydenotolla. Yhteistyötahoille ilmoitetaan sähköpostitse sovitusta muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi:

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai laillisten 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. Toimintakyvyn heikkenemiseen liittyvät ulottuvuudet, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu ovat lisäksi huomioitavia asioita arvioinnissa.

Asiakkaan ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia tehdään ennen varsinaisen hoitosuhteen alkamista sekä sen aikana.

Ensimmäinen yhteydenotto asiakkaalla tapahtuu yleisesti puhelimella tai sähköpostilla. Tässä vaiheessa kerromme Kotipalvelu Autan Oy:n toiminnasta ja palveluista, joita tuotamme. Lisäinformaatiota lähetämme sovitusti.

-Palvelutarpeen arviointikäynti on asiakkaalle ilmainen ja asiakkaaksi tuleminen tapahtuu tässä vaiheessa. Neuvotteluun osallistuvat asiakas, omainen, palveluntuottaja, oma hoitaja (jos jo valittuna) ja mahdollisesti sosiaalitoimen edustaja.

Asiakkaalle annetaan tapaamisen yhteydessä omavalvontasuunnitelma. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy Kotipalvelu Autan Oy:n kotisivuilta. Asiakkaan pyynnöstä voidaan myös toimittaa sähköpostilla.

Henkilöstöstä valitaan asiakkaalle oma hoitaja, joka perehtyy asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Mikäli oma hoitaja on estynyt itse tapaamaan asiakasta, niin esimies opastaa sijaisen tutustumaan hoitosuunnitelman sisältöön.

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain (812/2000) 1 §:n perusteella Kotipalvelu Autan Oy:ssä kiinnitetään erityisesti huomioita asiakaslähtöiseen hoitoon, jolla edistetään asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellisuutta sekä huomioivaa kohtelua ja laadukasta palvelua. Toiminnan kehittämässä otamme huomioon sosiaali- ja terveysalan lainsäädännön uudistukset. Työntekijöiden riittävä osaaminen ja perehdytys, sekä ohjeistaminen asiakkaiden oikeuksista ja epäkohtien ilmoittamisesta ovat osa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämistä. Kotipalvelu Autan esimies, tarkistaa ja päivittää palvelusuunnitelmat, joista käy myös ilmi asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät kehittämiskohteet. Esimies varmistaa käytännössä suunnitelman toteutumisen ja muutosten informoinnista työntekijöille.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

- Valvontalain palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

- Asiakkaalla on oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).
- Asiakkaalle annetaan mahdollisuus tutustua etukäteen Kotipalvelu Autan Oy:n toimintaperiaatteisiin ja tarvittaessa lisätietoa annetaan puhelimitse tai sähköpostilla.
- Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan, omahoitajan, että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista tekee lääkäri kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin (Hilkka). Rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi vaan määräaikaisena ja mahdollisimman lyhyeksi ajanjaksoksi.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Hyvällä suunnittelulla ja henkilöstövalinnoilla, sekä riittävän pitkällä perehdyttämällä pyritään luomaan turvallinen ja rauhallinen ilmapiiri Kotipalvelu Autan kotiin vietäviin palveluihin. Nämä ovat ensisijaisia keinoja luoda turvallisuuden tunnetta asiakkaille. Ammattitaitoisella henkilöstöllä on tärkeä merkitys ennaltaehkäisevässä ja varhaisen reagoinnin työtavoissa. Mahdollisiin rajoitustoimenpiteisiin ei jouduta turvautumaan, kun harvoin hyvän ammattitaidon ja asiakkaan hyvän tuntemuksen takia.

Asiakkaan kanssa keskustelu, rauhoittelu ja turvallisen ilmapiirin luominen toimivat olennaisena osana ennaltaehkäisyssä. Asiakkaan yksilöllisellä ja hyvän hoitokäytännön avulla pystytään erilaisia häiriökäyttäytymisiä ehkäisemään. Arvostava suhtautuminen asiakkaaseen ja rauhallinen käytös on ennaltaehkäisyssä avainasemassa. Keskustelu, rauhoittelu ja huomion ohjaaminen pois levottomuutta aiheuttavaan asiaan on yksi keino ennaltaehkäisevässä työssä. Työntekijä pyrkii luomaan kotikäynnille rauhallisen ilmapiirin ja välttämään kiireen tuntua.

Rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteerit, päätöksenteko ja menettelytavat ovat sosiaalihuollon asiakkaan kohdalla ensisijaisesti vapaaehtoisia ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöstä ja välineistä.

Käytännön hoitotilanteissa (sosiaalihuollon kotihoitoasiakkaiden kohdalla) henkilökunta saattaa joutua turvautumaan toimenpiteisiin, joilla asiakkaiden itsemääräämisoikeuksia rajoitetaan (esim. korotetut sängynlaidat) asiakkaiden hoidon ja turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli rajoitteiden tai pakotteiden käyttö on välttämätöntä, tulee vakavasti pohtia, onko koti enää oikea hoitopaikka asiakkaalle. Pakotteiden käytöstä pyydetään lääkäriltä arvio ja käytöstä tehdään kirjallinen. Rajoitteita voidaan suorittaa ainoastaan lääkärin antaman kirjallisen luvan perusteella.

Asiakkaalle tehtävistä mahdollisista suojatoimenpiteistä tehdään kirjallinen versio toimenpiteen syystä, alkamis- ja päättymispäivä, toimenpiteen luonne, päätöksentekijän nimi, asian käsittelyyn osallistuneet henkilöt, tehdyt päätökset ja niiden toteuttaminen. Lisäksi täytetään asiakkaan suojatoimenpiteiden ja määräys- ja seurantalomake.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, ilmoitetaan siitä esimiehelle. Asiasta tehdään kirjaukset vaadittavalla tavalla ja esimies miettii korjaustoimenpiteet ja varmistaa niiden toteutumisen. Asiaa käydään läpi asiakkaan kanssa ja pyydetään anteeksi ja informoidaan myös omaisia/läheisiä. Tarvittaessa järjestetään tapaaminen, johon voidaan kutsua potilasasiavastaava. Korvauksista keskustellaan yhteisymmärryksessä asiakkaan tai omaisen kanssa. Esimies varmistaa asiaan kuuluvien korvausten toteutumisen.

Asiakassuhteen päättymiseen johtavat valmistelut: Mikäli asiakas haluaa lopettaa palveluiden ostamisen ja tieto tulee työntekijälle, niin työntekijä informoi esimiestä ja irtisanomien tehdään asiakkaan toiveiden mukaisesti. Yleinen irtisanomisaika on 2 viikkoa, mutta sopimuksessa voi olla toinen irtisanomisaika, jota noudatetaan irtisanovan asiakkaan kohdalla. Jos asiakas on, tyytymätön saamaansa kohteluun on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus palveluntuottajalle tai johtavalle viranhaltijalle, jolla on mahdollisuus vaikuttaa valituksen tekijän tilanteeseen, jos muistutus on aiheellinen. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään 1-4 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuksiin hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan valvontalakia valvoville viranomaisille.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Tavoiteaikana pidetään 1 kk. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta asiakas pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tullessa kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen takia annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät asiakkaan hoidon kannalta oleellista tietoa ja ne voidaan liittää siltä osin asiakastietoihin.

Henkilö jolle muistutus osoitetaan:

Toimitusjohtaja / Palveluvastaava

Katri Nykänen

puh: 040 5365750

sähköposti: katri.nykanen@kotipalveluautan.fi

Asiakkaiden oikeusturvaan ja neuvontaan liittyvissä kysymyksissä asiakas voi ottaa yhteyttä kunnan sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita.

Hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi:

-tiedottamalla asiakkaan oikeuksista

-neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista

-neuvomalla muistutuksen laatimisessa

-raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle

- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Clarissa Peura

sosiaali- ja potilasasiavastaava

puh: 0401 132 7225

clarissa.peura@sosiaalitaito.fi

Huom! Asiakasyhteydenotot numeroihin

Sosiaaliasiavastaava 0400 277 087

potilasasiavastaava 040 833 5528

Puhelinajat:

Sosiaaliasiavastaava: ma12-15, ti, ke, to klo9-12 ja sähköposti: sosiaaliasiavastaava@sosiaalitaito.fi

Potilasasiavastaava: ma klo12-15, ti, ke, to 9-12 ja sähköposti: potilasasiavastaava@sosiaalitaito.fi

Osoite: Sosiaalitaito

Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

puh: 040 559 8609

toimisto@sosiaalitaito.fi

www.sosiaalitaito.fi

Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen.

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia osoitteessa:

[https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinenlinkki\)](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinenlinkki)) tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi.

Helsinki

Sari Herlevi ja Teija Tanska

Neuvonta puh. 09 3104 3355 (ma-to 9-11)

sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasvastaavina toimivat

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg puh. 029 151 5838

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturva

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus Kotipalvelu Autan Oy vastuuhenkilölle (Katri Nykänen) 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. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Kuluttajasuojaa koskeva informaatio

Mikäli asiakas on tyytymätön toimintaamme, pyydämme ottamaan yhteyttä palvelusta vastaavaan toimitusjohtajaan (Katri Nykänen puh. 040 5365750). Palautetta voi laittaa myös sähköpostiin: katri.nykanen@kotipalveluautan.fi

Mikäli asia ei ratkea kahden välisin neuvotteluin, on mahdollista ottaa yhteyttä **kuluttajaneuvontaan puh. 071 872 1901**. Lisätietoja www.kuluttajavirasto.fi tai tahoon, jonka yhteystiedot näkyvät ylempänä.

Omatyöntekijä

Laissa määrätty omatyöntekijä määräytyy usein taholta, joka vastaa asiakkaan palveluiden kokonaisuudesta. Kotipalvelu Autan Oy:n tuleva uusi asiakas saa heti alkuun omahoitajan/vastuuhoitajan. Uudelle asiakkaalle usein joudutaan rekrytoimaan työntekijä, joka ottaa asiakkaan omalle vastuulleen. Omahoitajan/vastuuhoitajan lopettaessa tai muusta syystä omahoitajaksi/vastuuhoitajaksi valitaan uusi työntekijä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kotipalvelu Autan Oy pyrkii järjestämään yhteisen tekemisen mahdollisuuksia esimerkiksi läheisten kanssa. Asiakkaat voivat myös jatkaa avustajan kanssa omia harrastuksiaan voimavarojensa mukaisesti. Kotihoidon tukipalveluihin kuuluvat esimerkiksi saattajapalvelut, asioilla käyminen ja harrastuksissa käyminen asiakkaan kanssa, joilla mahdollistetaan aktiivinen elämänote asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Kuntouttavaa työtettä toteutetaan asiakkaan yksilöllisten mahdollisuuksien mukaan kaikessa hoitotyössä. Jokapäiväiset palvelut suunnitellaan ja toteutetaan siten, että samalla ylläpidetään ja edistetään asiakkaan toimintakykyä ja kunnon ylläpitoa. Yksilöllisiä kuntoutuspalveluita, kuten fysioterapian palveluita on mahdollista saada palveluntuottajilta yksityisesti tai Kelan lääkinnällisen kuntoutuksen kautta. Kotipalvelu Autan asiakkaiden kanssa ulkoillaan, käydään uimahalleissa, vesijumpassa, keilaamassa ym. liikuntaharrastuksissa. Liikuntarajoitteisia asiakkaita ulkoilutetaan pyörätuolilla. Kulttuuriharrastuksia, kuten taidenäyttelyitä ja elokuvia käydään katsomassa asiakkaan aikojen puitteissa.

Omaishoidossa asiakkaat ovat pääasiassa ikääntyneitä henkilöitä, joilla on kognitiivisen ja /tai fyysisen heikkenemisen aiheuttama toiminta- ja liikuntakyvyn vaje. Kotona on asiakkaita, joiden sairaudet ovat edenneet pitkälle. Muistisairaudet ovat merkittävästi lisääntymässä väestön ikääntyessä ja omaishoitaminen on myös osa kotipalveluita. Asiakkaat voivat olla myös vammaisia tai pitkäaikaissairaita. Lisäksi he voivat olla tilapäisesti apua tarvitsevia esimerkiksi leikkauksen jälkeisen kotiutumisen jälkeen, jolloin kotona pärjäämiseen tarvitaan apua enintään muutaman kuukauden verran. Kotipalvelu Autan asiakkaat tarvitsevat yleensä apua päivittäisissä perustoiminnoissa. Henkilökunta huolehtii siitä, että jokapäiväisissä toiminnoissa jokaisen asiakkaan perustarpeet otetaan huomioon ja että niihin vastataan. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työtellä, jossa asiakasta kannustetaan osallistumaan omaan hoitoonsa kykyjensä mukaan. Ihmisarvoisen vanhuuden ja sairauden eettisiä periaatteita (itsemääräämisoikeus,

voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus) noudatetaan asiakkaiden kohtaamisessa.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä Kotipalvelu Autan henkilökunta huomioi asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon. Kotipalvelu Autan henkilökohtaiset avustajat valmistavat ruoan asiakkaiden kanssa yhdessä tai itsenäisesti jos asiakas ei kykene auttamaan. Kotipalvelu Autan auttaa ja voi järjestää kauppapalvelun yksityisen tuottajan kanssa tai osallistua asiakkaan kanssa kaupassakäynteihin. Henkilökunta avustaa kaikkien aterioiden ja välipalojen valmistamisessa. Kotipalvelu Autan auttaa myös ateriapalvelujen tilaamisessa ja sopimusten teossa.

Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaanapito-tilaustaso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniäkäytännöt, infektio- ja tartuntojen ehkäiseminen ja epidemiatilanteissa toimiminen:

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektio- ja tartuntatilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijästä

asiakkaisiin, asiakkaista työntekijään ja asiakkaista työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Tavanomaisissa varotoimissa on kolme keskeistä osaa:

- oikea käsihygienia
- oikea suojainten käyttö (käsineet, suojatakki, suojaesiliina, suu-nenäsuojaus)
- oikeat työskentelytavat

Käsihygienian asianmukainen toteuttaminen on tärkein osa tavanomaisia varotoimia. Siihen sisältyy erityisesti käsien desinfiointi ennen ja jälkeen jokaista asiakaskontaktia. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen, kehon nesteiden ja eritteiden kanssa ja käsineet vaihdetaan siirryttäessä ”likaiselta” alueelta ”puhtaalle” alueelle. Kädet desinfioidaan heti käsineiden poisoton jälkeen. Suojatakkaa tai kosteutta läpäisemätöntä suojaesiliinaa käytetään, kun suoritetaan toimenpiteitä, joissa voi roiskua, kehon nesteitä tai eritteitä.

Käsihygienialla tarkoitetaan käsiin kohdistuvia toimenpiteitä, joilla pyritään vähentämään infektioiden ja niitä aiheuttavien mikrobien siirtymistä käsien välityksellä. Näihin kuuluvat mm. käsien pesu, ja desinfiointi, käsien ihon hoito ja suojakäsineiden käyttö. Kaksivaiheista käsienpesua (ensin pesu nestemäisellä saippualla tai pesuemulsiolla, sitten desinfektio alkoholi- tai klorheksidiinihuuhteluna) käytetään työvuoron alkaessa ja silloin, kun kädet ovat näkyvästi likaiset.

Käsien desinfiointi tehdään alkoholihuuhteella tai -geelillä. Mitä suurempi alkoholipitoisuus on, sitä tehokkaampi aine on ja sitä nopeammin se haihtuu iholta. Yleisimpiä ovat 80% etanolia sisältävät valmisteet, joihin on lisätty hoitoainetta (esim. 2% glyserolia) estämään käsien kuivumista ja ihottumaa.

Käsiä desinfioidaan:

- työvuoron alkaessa
- ennen jokaista asiakkaan hoitotilannetta ja sen jälkeen
- suojakäsineiden poistamisen jälkeen

- eritteiden, elimistön nesteiden koskettelun jälkeen
- huoltohuoneesta poistuttaessa (esim. WC asiakkaan kotona)
- ennen puhtaiden välineiden, vaatteiden, vaippojen käsittelyä
- ennen infektioherkkien asiakkaiden koskettamista

Käsien hoito:

Omat kädet ovat työntekijän tärkeä instrumentti, joten niitä kannattaa hoitaa huolellisesti. Käsien hoitoon kuuluvat:

- ihottuman ja allergiaoireiden välttäminen
- kynsien hoito
- käsien voiteleminen
- suojakäsineiden asianmukainen käyttö

Sormuksia, rannekoruja ja rannekelloa ei asiakastyössä kannata pitää, sillä ne keräävät mikrobeja. Lisäksi ne voivat rikkoa asiakkaan ihon ja aiheuttaa uusia tartuntaportteja. Rannekkeet puolestaan estävät käsien pesun riittävän ylhäältä. Pitkät kynnet puolestaan voi rikkoa asiakkaan ihon ja kynsien alle pesiytyy helposti mikrobeja ja voivat rikkoa suojakäsineet. Kynsilakkaa tai geelikynsiä tai rakennekynsiä ei käytetä asiakastyössä.

Epidemiatilanteissa toimiminen:

Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatamme Helsingin ja Uudenmaansairaanhoitopiirin infektio-ohjeistusta.

Ruoka- ja vesivälitteisten epidemiaepäiltyjen ilmaantuessa toimimme yhteistyössä Espoon kaupungin terveystarkastajan kanssa, jonka toimesta käynnistetään tarkempi selvitystyö. Selvitystyöstä vastaa kunnan terveydensuojeluviranomaisen nimeämä ruokamyrkytyssepidemioiden selvitystyöryhmä.

Työnantaja järjestää tiettyihin tehtäviin suojavaatetuksen toiminnan laadulle välttämättömän hygienian ja puhtauden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Tällöin suojavaatteiden

käyttäminen ei ole vapaaehtoista, vaan tätä samaa suojavaatetusta tulee kaikkien poikkeuksetta käyttää.

Suojavaatetuksen tulee peittää sen alla olevat omat vaatteet ainakin pääosin niin, ettei suojavaatetuksen perustarkoitus, hygieenisyyden ja puhtauden ylläpitäminen vaarannu.

Nenä-suusuojaus ei ole tarpeen tavanomaisessa asiakashoidossa lukuun ottamatta epidemia- ja pandemiatilanteita, sekä erityisasiakkaita. Mikäli hoitoon liittyy eritteiden roiskumisvaara, käytetään suu-nenäsuojausta ja mahdollisesti lisänä suojalaseja.

Kotipalvelu Autan Oy:ssä ei käytetä pistäviä ja /tai viiltäviä (särmijätteet) - jätteitä. Mutta jos asiakkaalla on jäänyt esille tämäntapaisia jätteitä, niin käsiteltäessä tulee noudattaa annettuja erityisohjeita. Mahdolliset neulat, niitä EI HYLSYTETÄ vaan laiteetaan ne asiakkaalla säilytettävään viiltävien jätteiden jäteastiaan. Asiakkaalla voi olla kotikäytössä esim. kannellinen lasipurkki.

Kotipalvelu Autan ei tuota lääkehoitoa ja tähän ei erillistä ohjeistusta.



Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot Kotipalvelu Autan Oy:ssä:

Katri Nykänen

puh. 040 5365750

sähköposti: katri.nykanen@kotipalveluautan.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotipalvelu Autan Oy ei tuota terveydenhuoltopalveluita ja kotisairaanhoitoa.

Asiakkaiden terveyttä edistetään kuitenkin noudattamalla STM:N ikäihmisten palvelujen laatusuosituksista.

-lähtökohtana asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan ja hänen omaisensa mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Kotipalvelu Autan Oy ei tuota terveydenhuollon lupaa vaativaa lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi 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.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Kotipalvelu Autan henkilökunta on tarvittaessa yhteydessä asiakasta hoitavaan lääkäriin, psykiatriin tai muuhun hoitavaan tahoon. Äkillisissä ja kiireellisissä tapauksissa työntekijä soittaa hätänumeroon 112. Hätänumerosta saa apua kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa, olipa kyseessä poliisin, pelastuksen, sairaankuljetuksen tai sosiaalitoimen kiireellisestä avuntarpeesta.

Ennalta varattuihin asiakkaan aikoihin esim. lääkäri, hammaslääkäri, psykiatri, hoitaja tai jokin muu tapaaminen, pyritään järjestämään asiakkaan kotikäynti niin, että työntekijä pääsee saattamaan asiakkaan perille. Työntekijä voi olla myös läsnä tapaamisessa, jos asiakas niin toivoo.

Kliinisiin tilanteisiin voi kysyä konsultaatiota:

- HUS päivystysapu 116 117
- Terveysneuvonnasta 10023
- Myrkytystietokeskuksesta 09 471 977

Kriittisiä oireita, joissa hätänumeroon (112) tulee soittaa:

-rintakipu

-halvausoireet, kuten äkillinen raajan velttous tai toimintakyvyttömyys tai puhevaikeudet

-kiireellistä hoitoa vaativat mielenterveydenongelmat

-runsas verenvuoto (esim. verioksennus, iso vuotava haava)

-isot vammat tai luunmurtumat

-äkillisesti alkanut kova päänsärky

-hengitysvaikeudet

-äkillisesti alkanut kova tai paheneva vatsakipu

Erikoissairaanhoito järjestetään HUS:ssa (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä). Erikoissairaanhoitoon tarvitaan perusterveydenhuollonlääkärin lähete, jonka jälkeen terveydenhuoltolain mukaisesti erikoissairaanhoidon tulee ilmoittaa kolmen viikon kuluessa hoidon tarpeesta ja mahdollisesta tutkimussuunnitelmasta eli milloin ja missä hoidetaan. Jos lääkäri toteaa asiakkaan tarvitsevan hoitoa sairaalassa, se on aloitetta kuuden kuukauden kuluessa.

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 kaikkien

turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Kotipalvelu Autan työntekijöillä on myös 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 kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Asiakkaan kotona tulee olla toimiva palovaroitin. 1. palovaroitin alkavaa 60 m² kohti. Palovaroittimen toimintaa tulee testata määräajoin. Asiakkaalle suositellaan myös sammutuspeiton hankkimista kotiin. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan kotona välitöntä paloturvallisuusvaaraa asiakkaalle itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee työntekijän pyrkiä poistamaan vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelle.

Kotipalvelu Autan Oy:ssä turvallisuusjohtajana toimii Katri Nykänen, puh: 040 5365750.



Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka astui voimaan 01.03.2016. Kotipalvelu Autan Oy:ssä ei ole yksikköä, joissa asiakas asuisi tai olisi hoidettavana. Sosiaalipalvelua tuotettaessa huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Kuitenkin henkilökohtaisen avustajan työ ei vaadi koulutusta ja työhön opastetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti, asiakkaan kotona.

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

Henkilöstösuunnittelussa Kotipalvelu Autan Oy ottaa huomioon toimintaan sovellettavan lainsäädännön. 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. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

Kotipalvelu Autan Oy:n kotipalvelussa käytetään lähihoitajia, omaishoidonvapaan aikaisissa hoidoissa. Suurin osa henkilöstöstä on kuitenkin henkilökohtaisia avustajia, joilla ei ole hoitoalan koulutusta. Näiden työntekijöiden osalta myös varmistetaan soveltuvuus työhön ja riittävä perehdytys asiakaskohtaisesti. Kotipalvelu Autan Oy:n henkilömitoitus kotiin vietävissä henkilökohtaisen avun palveluissa on yksi (1) henkilö asiakasta kohden. Omaishoidonvapaan palveluissa kotiin tuotettuna on yksi (1) henkilö asiakasta kohden. Kotipalvelu Autan rinnalla (ei Kotipalvelu Autan) usealla asiakkaalla toimii hoidolliseen työhön tarvittavat kotihoidon palvelut.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asiakkaan tullessa Kotipalvelu Autan asiakkaaksi hänelle rekrytoidaan omatyöntekijä tai jo palveluksessa oleva henkilö. Tämä henkilö hoitaa pääsääntöisesti tätä asiakasta. Lomat ja muut poissaolot sovitaan erikseen. Jos asiakkaalla on avustajan tarve seitsemänä päivänä viikossa, niin hänelle ohjataan vähintään kaksi työntekijää, jotka vaihtavat vuoroja päivittäin.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Kotipalvelu Autan Oy:llä on ns. sijaispooli. Sijaisina käytetään tällä hetkellä omia jo olemassa olevia työntekijöitä tai tekijöitä, jotka tekevät työtä vain keikkaluonteisesti. Sijaisilla on Kotipalvelu Autan Oy:ssä samat vaatimukset kuin vakituisella henkilökunnalla.

Kotipalvelu Autan Oy:ssä ei ole yrittäjä/toimitusjohtaja lisäksi erillisiä lähiesimiehiä. Yrittäjä itse toimii ns. lähiesimiehenä. Työntekijät voivat olla yhteydessä esimieheen

mihin aikaan tahansa, soittamalla tai viestittämällä tai lähettämällä sähköpostia. Työntekijöiden ja esimiehen välillä käydään keskusteluja päivittäin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa noudatamme terveyden- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (voimaan 01.08.2005) sekä STM:n julkaisun ”Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset” (2007:18) ohjeita. Lähihoitajien kelpoisuus tehtäviin on lain 8§ mukaisesti: tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto.

Terveydenhuollon ammattihenkilöinä toimivat lähihoitajat kuuluvat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja sen sisältämän nimikesuojan piiriin. Lain 2§:n 2 momentin mukaisesti nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammatissa voivat toimia muitakin henkilöt, joilla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Palkattaessa työntekijöitä otamme huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus tehtävään. Rekrytointitilanteessa Kotipalvelu Autan Oy:ssä tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Lisäksi tarkistetaan alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista ilmoitamme avoimesti, niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Kotipalvelu Autan Rekrytoitaessa työntekijöitä, hakemuksissa kysytään jo alustavasti kielitaidosta. Työntekijän kielitaito varmistetaan kuitenkin vielä haastattelemalla hakija ja näin varmistetaan riittävä kielen osaaminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erittäin tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Perehdyttäminen henkilökohtaisen avustajan tehtäviin Kotipalvelu Autan Oy:ssä tapahtuu asiakkaan kotona, asiakkaan toiveiden mukaisesti. Ennen asiakkaalle menoa työntekijä kuitenkin perehdytetään alustavasti tehtävään ja siihen mikä on asiakkaan ensisijainen avuntarve. Perehdyttämisen tavoite on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan Kotipalvelu Autan arvot., strategiset tavoitteet, toimintatavat- ja prosessit, asiakkaat, yhteistyökumppanit sekä työntekijää kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet. Perehdytys luo osaltaan perustan ammatilliselle osaamiselle sekä sitoutuneelle ja vastuulliselle tavalle tehdä työtä. Perehdytyksessä otetaan huomioon työntekijän yksilölliset oppimishaasteet ja -tavoitteet. Perehdytettävän valmiudet itsenäiseen työskentelyyn arvioidaan yksilöllisesti, mutta tavoitteena on, että työntekijä kykenee perehdytyksen jälkeen suoriutumaan töistä itsenäisesti.

Henkilökunnan perus, täydennyskoulutukset ovat EA (häätäensiapu), palo- ja pelastuskoulutus. Hygieniosaamisen varmistaminen hygieniapassilla. Lääkehoidon koulutusta (LOVE)-koulutus) Kotipalvelu Autan Oy:ssä ei tarvita, kun ei tuoteta lääkehoitoa.

Henkilöstön perehdyttämisessä, opastuksessa ja koulutuksessa työsuojelu otetaan huomioon osana jokapäiväistä omaa työtä. Keskeisenä tavoitteena on turvallinen työympäristö, joka on yksi perusedellytys kehittäessä Kotipalvelu Autan tehokkaaksi ja palvelukeiseksi yritykseksi. Vastaavasti tuloksellinen toiminta luo mahdollisuuden henkilöstön fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen hyvinvoinnin sekä työkyvyn edistämiseen. Työympäristön kehittäminen on, jokaisen Kotipalvelu autan Oy:ssä työskentelevän oikeus ja velvollisuus. Työntekijän on ilmoitettava havaitsemistaan vioista sekä turvallisuutta ja

terveellisyyttä uhkaavista vaaroista asiakkaiden kotona. Henkilösuunnitelmia ja koulutustavoitteita tarkastellaan säännöllisin väliajoin.

Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Palvelut tuotetaan asiakkaiden kotona. Suurin osa työstä tapahtuu asiakkaiden kodeissa ja pidetään huolta siitä, että tilat ovat asiakkaille viihtyisät ja toimivat turvalliseen ja hyvään hoitotyöhön. Esimies huolehtii, että asiakkaalla on kotona palvelun turvalliseen tuottamiseen tarvittava välineistö.

Kotipalvelu Autan Oy:llä on toimistohuone yrittäjän kotona. Huonetta käytetään toimistotarkoitukseen, sekä toiminnassa käytettävien laitteiden, (kuten tietokoneet ym. laitteet) välineiden ja asiakirjojen säilytyspaikkana.

Teknologiset ratkaisut

Kotipalvelu Autan asiakastietoja sisältävät materiaalit ovat toimistohuoneessa niille varatussa lukollisessa kaapissa. Tietokoneella olevat asiakastiedot ovat käytössä ainoastaan yrityksen omistajalla ja salasanojen turvaamana. Tietokoneella on jatkuvasti uusiutuvana tilauksena suojausjärjestelmät, joilla ehkäistään asiakastietojen joutumista asiaan kuulumattomien käsiin. Laitteen salasanat vaihdetaan säännöllisin väliajoin.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotipalvelu Autan Oy ei tuota terveydenhuollollisia palveluita, ja yrityksellä ei ole tähän liitettäviä laitteita eikä tarvikkeita.



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon

asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Kotipalvelu Autan Oy:ssä henkilötietoja säilytetään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Kotipalvelu Autan asiakasrekisterin muodostavat sähköinen asiakastietojärjestelmä (Hilkka kotipalvelussa), asiakaskansiot ja paperiset asiakas-sopimukset. Sosiaalihuollon kirjauksia ei tehdä henkilökohtaisen avun palvelussa asiakas-kohtaisesti, vaan tehdyt työtunnit ja asiakkaan tiedot säilytetään LUVN ylläpitämässä PSOP-järjestelmässä (parasta palvelua).

Asiakastietojen käsittely:

Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää hoitoa. Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot, jotka löytyvät parasta palvelua järjestelmästä. Asiakastietoja ei luovuteta ulkopuolisille muuten kuin asiakkaan tai laillisen edustajan suostumuksella. Sosiaalihuollon asiakaslain 17-18 §:t, oikeuttavat kuitenkin tietyissä tilanteissa luovuttamaan salassa pidettäviä tietoja ilman asiakkaan suostumustakin. Pykälissä säädettyin edellytyksin saadaan antaa tietoja,

-jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, hoidon huollon tai koulutuksenjärjestämiseksi tai toteuttamiseksi taikka toimeentulon edellytysten turvaamiseksi.

-sosiaalietuuksia käsittelevälle viranomaiselle tai laitokselle etuutta koskevan väärinkäytöksen selvittämiseksi, jos väärinkäytöstä on perusteltua syytä epäillä.

-pyydetessä tulee antaa tietoja poliisille, syyttäjäviranomaiselle ja tuomioistuimelle, jos se on tarpeen sellaisen rikoksen selvittämiseksi, josta säädetään ilmoitusvelvollisuus rikoslain (39/1889) 15 luvun 10 §:ssä, taikka jonka enimmäisrangaistus on vähintään neljä vuotta vankeutta

-oma-aloitteisestikin kun epäillään 3 kohdassa mainittua rikosta tai sitä, vähäisempää rikosta, jos se on välttämätöntä lapsen edun taikka erittäin tärkeän yleisen tai yksityisen edun vuoksi

Poikkeukset salassapitovelvollisuuteen:

Sosiaalihuoltolain johdosta henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Sosiaalihuoltolain 49§ mukaan 48§ 2 momentissa tarkoitetaan, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Henkilöstön perehdyttäminen ja osaaminen varmistetaan liittyen tietosuojasi-asioiden ja asiakirjahallintoon. Tietosuoja-asiat otetaan huomioon perehdytyksessä, jonka toteutumisesta esimies huolehtii.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Katri Nykänen, puh. 040 5365750, sähköposti: katri.nykanen@kotipalveluautan.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x

Henkilötietolain 10§:n mukainen rekisteriseloste

Asiakastietojärjestelmä on asiakasrekisteri ja henkilötietolain perusteella asiakasrekisterin ylläpidosta on oltava laadittuna rekisteriseloste. Tästä on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste.

Rekisterinpitäjä 1. Kotipalvelu Autan Oy /Katri Nykänen

y-tunnus: 3130685-4

Vanha Turuntie 796, 03100 Nummela

puh: 040 5365750

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnassa toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Osa-aluetta päivitetään tarpeen mukaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen toimitusjohtaja Katri Nykänen. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista. Valvontalaissa säädetään palveluntuottajan omavalvonnasta ja sen seurannasta. Korostaen palveluntuottajan omaa vastuuta tuottaa asianmukaista ja laadukasta palvelua. Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksiköittäin ja se on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työkalu.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti ja epäkohtia seurataan ja puutteet korjataan, niiden tultua esiin. Valvontalain 4 luku 23§-29§ sisältää säännökset palvelunjärjestäjän omavalvonnasta. Omavalvonta ei korvaa viranomaisvalvontaa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään 4kk välein.



Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Lohja 01.03.2024

Allekirjoitus Palveluvastaava, palvelun johtaja Katri Nykänen
