



Siivous- ja
Kotiapu *Alma*

OMAVALVONTASUUNNITELMA

KOTIAPU ALMA OY
2861165-5
Rinnetie 6
54710 Lemi

Sisällys

<u>1 Toimintayksikön tiedot.....</u>	<u>3</u>
<u>1.1. Perustiedot.....</u>	<u>3</u>
<u>1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....</u>	<u>3</u>
<u>1.3 Riskinhallinta.....</u>	<u>4</u>
<u>2 Asiakkaan asema ja oikeudet.....</u>	<u>5</u>
<u>2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma.....</u>	<u>6</u>
<u>2.2 Asiakkaan kohtelu ja osallisuus.....</u>	<u>6</u>
<u>2.3 Asiakkaan oikeusturva.....</u>	<u>7</u>
<u>3 Palvelun sisällön omavalvonta.....</u>	<u>8</u>
<u>3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....</u>	<u>8</u>
<u>3.2 Ravitseminen.....</u>	<u>8</u>
<u>3.3 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....</u>	<u>8</u>
<u>4 Asiakasturvallisuus.....</u>	<u>9</u>
<u>4.1 Henkilöstö.....</u>	<u>9</u>
<u>4.2 Toimitilat.....</u>	<u>10</u>
<u>4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet.....</u>	<u>10</u>
<u>4.5 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....</u>	<u>10</u>
<u>5 Häiriö- ja poikkeustilanteissa toimiminen.....</u>	<u>11</u>
<u>6 Omavalvontasuunnitelman seuranta.....</u>	<u>12</u>

1 Toimintayksikön tiedot

1.1. Perustiedot

Omavalvontasuunnitelma koskee yritystä nimeltä Kotiapu Alma Oy, jonka Y-tunnus on 2861165-5. Yrityksessä on kaksi yrittäjää . Yrittäjät ja osakkaat ovat Anni Juuti ja Virpi Tujula. Toimintayksikön vastaava esimies on Anni Juuti.

Yrittäjät:

Anni Juuti	Puh. 0452238591
Virpi Tujula	Puh. 0504710033

Yritys tuottaa kotipalvelun tukipalveluja. Kotiapu Alma on myös omaishoidon, henkilökohtaisen avun, henkilökohtaisen budjetin ja lapsiperheiden tilapäisen kotiavun palvelusetelituottaja. Asiakkaita on vuositasolla noin 200.

1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Tavoitteena on tarjota Lemin, Lappeenrannan, Savitaipaleen, Imatran, Luumäen sekä Taipalsaaren alueella laadukasta ja lämminhenkistä palvelua asiakkaan toiveiden mukaan ja yhdessä asiakkaan kanssa siten, että hän kokee elämän kotona turvalliseksi ja mielekkääksi, hänen oma henkinen ja fyysinen toimintakykynsä säilyy ennallaan tai paranee ja hänen elämänilonsa ja merkityksellisyyden tunteensa kasvaa.

Palveluihimme kuuluvat monipuoliset siivoustyöt niin yksityisille kuin yrityksille sekä avustustyöt asiakkaan kotona - esimerkiksi ruuanlaitto, pyykkihuolto sekä kauppa- ja apteekkikäynnit asiakkaan puolesta. Tarjoamme myös tilapäistä lastenhoitoapua lapsiperheille. Emme tarjoa asiakkaille lääkehoidollisia palveluja. Suurin osa asiakkaistamme käyttää palvelujamme siivoukseen. Tarjoamme asiakkaille myös kotitalonmiespalveluita sekä maalausta ja tapetointia. Teemme yhteistyötä muiden saman alan yritysten kanssa.

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat osallisuus, arvokkuus, kiireettömyys, läsnäolo ja ympäristöystävällisyys.

Asiakastyössä vaitiolovelvollisuus ja kokonaisvaltainen luottamus ovat hyvin tärkeitä asioita. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja pyrimme siihen, että palvelumme ottaa huomioon jokaisen asiakkaan yksilöllisesti. Pyrimme auttamaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistamaan ja ylläpitämään hänen mahdollisuuksiaan asua kotona. Puolustamme asiakkaan oikeuksia ja niiden toteutumista.

1.3 Riskinhallinta

Johdon – meidän tapauksessamme kahden yrittäjän - tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskit tunnistetaan ja ennakoitaan asiakastyössä ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Läheltä piti-tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa ja annetaan lisäohjeita sen mukaan, minkälaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan varautua paremmin tulevaisuudessa. Tapaturma- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitukset ja kirjaukset.

Läheltä piti- ja vaaratilanteet käydään läpi henkilökunnan kesken ja kirjataan ylös. Mietimme yhdessä, kuinka tällaisissa tilanteissa tulee toimia ja kuinka riskitilanteita voidaan ehkäistä.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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.

Käymme läpi tilanteen keskustelemalla siitä, kuinka tilanne sujui ja miten siihen reagoitiin. Emme syyllistä vaan mietimme, kuinka samanlaisissa tilanteissa tulisi jatkossa toimia. Kirjoitamme tilanteesta raportin itsellemme, joka tallennetaan tiedostoon, johon työntekijöillä on pääsy.

Jokainen laatupoikkeama ja vaaratilanne käsitellään, analysoidaan ja kirjataan ylös, jotta työmme olisi turvallista myös jatkossa. Riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan keskustelemalla työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa heti tilanteen jälkeen ja yleisellä tasolla vuosittaisten henkilöstöpalaverien yhteydessä. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteille ja muille yrittäjille raportoidaan, jos asiakkaalla on kontakti myös heihin ja/tai jos tilanne on vaarassa toistua.

Kotiapu Alma Oy:n suurimmat riskit liittyvät yrittäjän, työntekijän tai asiakkaan fyysiseen loukkaantumiseen sekä asiakkaan irtaimiston rikkoutumiseen. Asiakassuhde saattaa myös ajautua kriisiin erimielisyyksien vuoksi joko asiakkaan ja yrittäjän tai asiakkaan edustajien, kuten omaisten ja yrittäjän välillä. Myös yrittäjän kohtaama väkivallan uhka on todellinen riskitekijä erityisesti muistisairaiden kanssa työtä tehdessä.

Yrittäjillä on henkilökohtaiset tapaturmavakuutukset, jotka ovat voimassa myös työssä ollessa. Yrittäjät huolehtivat omasta ja työntekijöidensä henkisestä hyvinvoinnista ja jaksamisesta, jotta väsymys ei lisäisi vaaratilanteita työssä. Kaikkien työntekijöiden fyysiseen kuormittumiseen ja peruskuntoon sekä ergonomiaan kiinnitetään huomiota ja kannustetaan liikunnalla ylläpitämään kuntoa. Yrityksemme ostaa henkilökunnalleen fysioterapia- sekä hierontapalveluita lappeenrantalaiselta yksityisyrittäjältä.

Asiakasta avustettaessa noudatetaan huolellisuutta siten, että asiakkaalle tarvittaessa ohjeistetaan ja sanoitetaan ympäristön esteitä. Asiakkaan fyysistä jaksamista seurataan joka

käynnillä ja palvelua muokataan jaksamisen mukaan. Asiakasta ei viedä tilanteisiin, joissa riski on ilmeinen, vaan pyritään aina toimimaan turvallisissa rajoissa kuitenkin siten, että asiakkaan toimintakyky säilyy tai paranee etenevä sairaus tarvittaessa huomioon ottaen.

Siivousvälineitä säilytetään ja käytetään asiakkaan luona siten, että ne aiheuttaisivat mahdollisimman vähän vaaratilanteita, esimerkiksi kulkuväylille ei jätetä imuria tai johtoa lojumaan eikä pesuaineita jätetä lasten ulottuville.

Toisen ihmisen kotona työtä tehtäessä on aina suhtauduttava suurella kunnioituksella hänen kotiaan ja sen esineistöä kohtaan. Jos esineitä on esimerkiksi siivotessa siirrettävä, ne asetetaan samoille paikoille. Tarvittaessa helposti särkyviä esineitä voidaan yhdessä asiakkaan kanssa sopien siirtää ylemmäs rikkoutumisvaaran vähentämiseksi. Tarpeetonta huonekalujen ja koriste-esineiden siirtelyä vältetään. Muita asiakkaan kanssa toimivia tahoja informoidaan asiakkaan kunnossa havaituista muutoksista siten, että he voivat tämän toiminnassaan huomioida.

Yrityksessä on monta omistajaa ja työntekijää, joten yhden henkilön loukkaantuessa pääsääntöisesti pärjätään oman väen voimin. Myös yhteistyössä saman alan yrittäjien kanssa toimitaan ja voidaan myös ostaa alihankintapalveluja. Asiakkaan fyysisen loukkaantumisen tai asiakkaan irtaimiston vahingoittumisen varalle on yrittäjällä toiminnanvastuuvakuutus.

Erimielisyydet asiakkaan tai omaisten kanssa hoidetaan ensisijaisesti mahdollisimman pian kasvokkain keskustellen. Jos tämä ei ole mahdollista tai tuota tulosta, asiakasta tai asiakkaan edustajaa pyydetään tuomaan esiin tyytymättömyytensä mielellään kirjallisesti. Tämän jälkeen asiasta voidaan taas keskustella puhelimitse tai kasvokkain ja pyrkiä selvittämään erimielisyys sekä muuttaa toimintaa tarvittaessa. Jos tyytymättömyys jatkuu useasta keskusteluyrityksestä huolimatta, yrittäjä ohjaa asiakkaan toiselle yrittäjälle. Palvelusopimuksessa on kerrottu sopimukseen kuuluvat palvelut ja palvelun ehdot.

Väkivalta tai sen uhka koetetaan selvittää rauhallisella toiminnalla. Kuitenkin väkivallan uhka oikeuttaa yrittäjää yksipuolisesti päättämään toisen ihmisen mukaan ottamisesta palvelutilanteeseen asiakkaan tai hänen edustajansa kustannuksella, ellei asiakas halua katkaista sopimusta. Väkivallan uhan jatkuessa tai pahentuessa asiakas ohjataan sopivamman palvelun piiriin ja sopimus puretaan.

2 Asiakkaan asema ja oikeudet

Toimimme asiakaslähtöisesti kunnioittaen asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus antaa palautetta työstämme ja otamme sen huomioon. Asiakas asuu omassa kodissaan ja kunnioitamme työssämme asiakkaan intymiteettisuojaa ja oikeutta päättää omista asioistaan.

Emme käytä rajoitteita tai pakotteita. Käytämme kuitenkin oikeuttamme ja velvollisuuttamme viranomaiselle ilmoittamiseen, jos asiakkaan tilanne näyttää vaarantavan hänen itsensä tai jonkun muun henkilön henkeä tai terveyttä.

2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakassuhteen alussa ja aina tarvittaessa asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa keskustellaan asiakkaan kunnosta ja palveluntarpeesta. Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan palvelusopimus. Sopimuksessa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen ja henkinen kunto ja hänen toiveensa palvelusta ja määritellään palvelun tavoite, määrä ja laatu sekä hinta sekä muut ehdot. Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa ja hänen/heidän mielipiteensä kirjataan ylös palvelusopimukseen.

Lisäksi teemme tarvittaessa yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa palvelusuunnitelman, jota täydennetään asiakkaan elämäntilanteen tai toimintakyvyn muuttuessa. Palvelusuunnitelmassa kerrotaan asiakkaan tilanne suunnitelman laatimishetkellä fyysisen ja henkisen kunnan suhteen ja käytössä olevat apuvälineet. Palvelusuunnitelman laadinnassa ovat mukana tarvittaessa asiakkaan ja palveluntuottajan lisäksi myös asiakkaan omainen tai edunvalvoja. Asiakasta kuullaan ja hänen toiveitaan noudatetaan ensisijaisesti. Omaisen mielipidettä kuullaan erityisesti silloin, jos asiakas ei itse pysty ilmaisemaan tahtoaan.

Jotta palvelusopimus ja -suunnitelma olisivat käytännönläheisiä työkaluja, asiakasta hoitavat ja avustavat työntekijät perehdytetään asiakkaan tilanteeseen ja he tekevät yhteistyötä asiakkaan omaisten ja muiden hoitavien tahojen kanssa.

Palvelusuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään sekä asiakkaan että yrityksen kappaleisiin vuosittain tai jos asiakkaan kunnossa tai palvelussa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä asiakasta tai hänen edustajaansa informoidaan mahdollisuudesta muuttaa palvelusuunnitelman sisältöä milloin vain. Sopimus voidaan irtisanoa ilman irtisanomisaikaa.

2.2 Asiakkaan kohtelu ja osallisuus

Asiakasta kuunnellaan aktiivisesti jokaisella palvelukäynnillä ja toiveet muutoksista kirjataan ylös asiakkaan tietoihin. Aukkaiden hyvä kohtelu on usein yhteydessä henkilökunnan hyvinvointiin. Satsaamalla sekä omaan hyvinvointiinsa, että asiakkaan kuulemiseen, yrittäjä pystyy kohtelemaan asiakasta kunnioittavasti ja asiallisesti vaikeissakin tilanteissa. Asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa ja hänen vointinsa tarkastetaan ja sitä tarkkaillaan, vaikka varsinainen sopimuksen mukainen työ olisi esimerkiksi siivous. Niin kiire ei koskaan ole, että asiakas jää huomiotta. Myös asunnon turvallisuuteen ja turvallisuudessa tapahtuneisiin muutoksiin kiinnitetään huomioita käynnillä.

Otamme kaikki palautteet vakavasti sekä keskustelemme niistä johdon ja asiakasta hoitavan/avustavan työntekijän kanssa. Muutamme heti tapaamme palveluasiakasta, jos asiakas ei ole siihen tyytyväinen. Jos on tapahtunut vaaratilanne tai haittatapahtuma, käymme tapahtuneen läpi asiakkaan ja osallisena olleen työntekijän kanssa mahdollisimman pian ja tarvittaessa otamme yhteyttä hänen omaisiinsa tai läheisiinsä. Riitatapauksissa ohjataan ottamaan yhteys kuluttajaneuvontaan ja pyritään saamaan ratkaisu neuvotellen suoraan asiakkaan tai hänen omaistensa kanssa.

Pyrimme tarjoamaan ilmapiirin ja välineet, joilla kaikenlaisen palautteen antaminen on helppoa. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan pyritään kysymään kasvokkain säännöllisesti palautetta työmme laadusta. He voivat myös lähestyä meitä tekstiviestillä, sähköpostilla tai puhelimitse. Yhteyttä voi ottaa ”omaan” hoitajaan/siivoajaan, päivystyspuhelimeen tai

laskutusvastaavaan. Näitä kanavia asiakkaat ovatkin käyttäneet halutessaan antaa palautetta. Jos asiakas ei ole antanut palautetta pitkään aikaan, pyydämme sitä häneltä erikseen. Laadukas palvelu on työmme elinehto ja se otetaan vakavasti.

Toimintamme muokkautuu ja kehittyy jopa ensisijaisesti asiakaspalautteen avulla. Palaute ohjaa toimintaamme ja yrityksen kehittämistä sekä nopealla, asiakaskohtaisella tavalla, että suurempina linjoina, sillä kehittävää asiakaspalautetta tarkastellaan aina myös mahdollisena laajempina kehittämistarpeena.

Kaikki muistutukset, kantelu- tai muut valvontapäätökset käydään läpi johdon ja henkilökunnan kesken ja tehdään tarvittavat muutokset toimintaan tulevaisuudessa. Asiakkaalta pyydetään selvitys tapahtuneesta ja käydään tapahtuma läpi hänen kanssaan ja henkilökunnan kanssa, esitetään korjaavat toimenpiteet. Muistutuksen käsitellään mahdollisuuksien mukaan heti, mutta kuitenkin viikon sisällä.

Asiakkaalla on oikeus ja mahdollisuus saada nähtäväkseen ja luettavakseen Kotiapu Alman omavalvontasuunnitelma ja ensimmäisellä tapaamisella kerromme tämän asiakkaalle ja tarvittaessa myös hänen omaisilleen.

2.3 Asiakkaan oikeusturva

Muistutukset osoitetaan yrittäjille osoitteeseen Kotiapu Alma Oy, Rinnetie 6, 54710 Lemi. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 viikko. Muistutukset käsitellään luottamuksellisesti yrityksen sisällä ja asiakirjat säilytetään asiakkaan kansiossa omassa lokerossaan. Muistutukseen reagoidaan henkilökohtaisella yhteydenotolla yrittäjältä muistutuksen tekijälle viikon sisällä. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine ja asia pyritään selvittämään siten, että molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä. Jos tyytymättömyys jatkuu, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai kuluttajaneuvojaan.

Muistutukset liitetään yrityksen vuosittaiseen toiminnan seurantaan siten, että niistä kirjoitetaan kooste ja tilannetta ja toiminnan muutostarpeita arvioidaan vähintään vuosittain. Vakavissa tapahtumissa, kuten asiakkaalle sattuneissa tapaturmissa ja uhkaavissa tilanteissa, toimintaa pyritään heti muuttamaan turvallisempaan suuntaan konkreettisin keinoin.

Alueen sosiaaliasiamies:

Aki Kaskinen
Sosiaali- ja potilasasiamies
Laserkatu 6
53850 Lappeenranta
puh. 044 748 5306
Puhelinaika pääsääntöisesti
ma 12-15, ti, ke ja to 9-11
Sähköpostiosoite on muotoa
sosiaali.potilasasiamies@socom.fi

Alueen kuluttajaneuvonta:

Puh. 029 553 6901 (suomeksi) – tfn 029 553 6902 (på svenska)
Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavaran ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen

3 Palvelun sisällön omavalvonta

3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Tarkkailemme asiakkaan yleisvointia käyntimme yhteydessä, vaikka käyntimme tarkoitus ei olisi hoiva tai hoito. Jos havaitsemme hänen fyysisessä tai psyykkisessä voinnissaan muutoksia, keskustelemme yrityksen johdon kesken asiasta. Kiireellisessä tilanteessa otamme yhteyttä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden ja hyvin huolestuttavassa tilanteessa soitamme suoraan hätänumeroon. Annamme asiakkaalle tarvittaessa tukea ja tietoa toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi ja ohjaamme hänet asiantuntijan luo.

Lapsiperheasiakkaidemme luona hoitaessamme lasta pyrimme joka käynnillä tarjoamaan lapselle ulkoilua ja mahdollisimman monipuolista liikuntaa sekä sosiaalista toimintaa niissä puitteissa, jotka asiakaskäynti mahdollistaa.

Henkilöstöpalavereissa ja osakkaiden palavereissa keskustelemme asiakkaita koskevista huolista ja ajatuksista ja pyrimme näin pysymään ajan tasalla kaikkien asiakkaittemme toimintakyvystä.

Huolehdimme hygieniasta ja sairauksien leviämisen ehkäisystä siten, että käytämme työssämme joko kertakäyttöisiä tai pestäviä suojia tarpeen mukaan. Avustamme asiakkaita heidän hygieniaansa liittyvissä asioissa. Toimimme hygieenisten toimintatapojen mukaan, ettemme levitä sairauksia tai aiheuta muiden henkilöiden sairastumista.

3.2 Ravitseminen

Asiakkaan kanssa ruokaa laitettaessa ja kauppa-asioissa avustettaessa pyritään mahdollisuuksien mukaan vaikuttamaan siihen, että ruoka olisi monipuolista ja ravitsevaa käytettävissä olevan rahan ja asiakkaan makumieltymysten puitteissa. On tärkeää, että ruoka maistuu ja auttaa jaksamaan arkisia askareita. Ruoka on sekä mielen että kehon ravintoa. Jos ravitsemuspuolella näyttää olevan suurempia ongelmia, autamme asiakasta saamaan apua esimerkiksi ravintoneuvojalta.

Asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai omaistensa avustuksella ruokailuistaan. Käyntimme useilla asiakkailla ovat sen verran harvassa, ettemme pysty huolehtimaan asiakkaiden jokapäiväisestä ravinnon saannista. Niillä asiakkailla, joilla käymme useita kertoja viikossa ja hoidamme kauppakäyntejä, pyrimme tarjoamaan tietoa ja mahdollisuuden hyvään ravintoon. Koko henkilökunnalla on tieto hyvästä ravitsemuksesta ja sen edistämisestä asiakkaalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta kuitenkin aina kunnioittaen.

3.3 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Jos asiakkaan luona käy muita palveluntarjoajia, kuten kunnallinen kotipalvelu, heidän yhteystietonsa laitetaan ylös hätätilanteita varten. Jos havaitsemme jotain erityistä huomioitavaa asiakkaan voinnissa tai elämäntilanteessa, mieluiten olemme yhteydessä

yhteistyökumppaneihin tai asiantuntijoihin puhelimitse tai sähköpostilla asiakkaan yksityisyydensuojaa kunnioittaen. Yrittäjien ja henkilökunnan henkisen hyvinvoinnin kannalta on tärkeää voida keskustella luottamuksellisesti asiakkaan tilanteesta muun hoitavan henkilöstön kanssa ja tarvittaessa pyytää apua. Yrittäjänä olemme myös valmiita auttamaan tiukoissa tilanteissa yhteistyökumppaneita. Alihankkijoina käytämme ainoastaan Eksoten hyväksymiä ja valvomia palvelutuottajia.

4 Asiakasturvallisuus

Teemme tarvittaessa yhteistyötä kotisairaanhoidon kanssa ja raportoimme heille, jos asiakkaan tilanne joltain osin muuttuu. Jos asiakas mielestämme tarvitsee enemmän apua kuin mitä itse pystymme tarjoamaan, otamme yhteyttä hänen läheisiinsä tai viralliseen tahoon.

4.1 Henkilöstö

Meillä työskentelee vakituisessa työsuhteessa yksi sosionomi. Emme ota ulkopuolisia sijaisia hoivatyöhön jo asiakkaiden turvallisuuden vuoksi.

Jokainen työntekijäksi hakeva henkilö haastatellaan ja hänen tietonsa käydään läpi huolellisesti. Mahdollisesti, jos hakija antaa luvan, voimme kysyä tietoja edellisiltä työnantajilta. Jos herää epäilyksiä työntekijän vastuullisuudesta ja soveltuvuudesta työhön, hakijan tiedot tarkistetaan viranomaistaholta. Työntekijäksi ei oteta henkilöä, jolta löytyy rikkeitä taustaltaan. Jokaisen työntekijän on esitettävä rikostaustaote, jos he työskentelevät lasten parissa yrityksessämme. Mahdollisissa tulevilla rekrytoinneissa kiinnitetään erityistä huomioita valittavan henkilön sitoutumiseen, luotettavuuteen ja sopivuuteen hoivatyöhön. Hoivatyössä tarvitaan hyviä hermoja ja kykyä ratkaista kiperiäkin tilanteita itsenäisesti.

Perehdytys hoidetaan huolellisesti siten, että uusi työntekijä kulkee viikon tai kaksi mukana kokeneemman työntekijän matkassa asiakkaiden luona. Perehdytysaika on kuitenkin yksilöllinen ja riippuu paljon työntekijän temperamentista ja työkokemuksesta. Keskustelujen ja tilanteen seurannan avulla löytyy parhaiten se hetki, josta eteenpäin työntekijä on valmis toimimaan itsenäisesti.

Jokaisella yrityksen työntekijällä on oltava oikeus ja mahdollisuus ottaa yhteyttä toiseen työntekijään tai yrittäjään apua saadakseen. Henkilöstön tietoja ja taitoja pidetään ajan tasalla jatkuvasti seuraamalla alan kehitystä ja osallistamalla koulutuksiin. Jokaisella työntekijällä on oltava mahdollisuus osallistua ainakin yhteen lyhyeen koulutukseen vuodessa.

Jokainen työntekijä perehdytetään työhön, välineisiin ja asiakkaisiin. He ovat tietoisia vaihtelovollisuudesta asiakkaita kohtaan. Yrityksessä on perehdytyslista, jota käytetään käytännön perehdytyksessä.

Me yrittäjät pyrimme osallistumaan koulutuksiin aina kun niitä on tarjolla ja kun niihin on mahdollisuus työtehtävien puolesta osallistua. Tarjoamme myös henkilöstölle mahdollisuuden osallistua lyhyisiin koulutuksiin tai kouluttautua tutkintoon saakka yrityksemme palvelutarjonnan puitteissa. Ensiapukoulutus pyritään tarjoamaan kaikille ja pitämään EA-kortit voimassa.

4.2 Toimitilat

Meillä ei ole omia toimitiloja vaan töitä tehdään asiakkaiden kodeissa.

4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkailla käytössä olevat pyörätuolit ja rollaattorit ovat apuvälineitä, joiden kanssa yrittäjä ja mahdolliset tulevat työntekijät ovat tekemisissä viikoittain. Pyörätuolien ja rollaattorien sekä mahdollisten muiden apuvälineiden käyttöön on perehdyttävä huolellisesti ja tarvittaessa pyydyttävä joku osaavampi opastamaan niiden käytössä.

Pyörätuolin renkaiden täyttöaste ja osien kunto on käytävä läpi aina ennen käyttöä. Huonokuntoinen apuväline on vaarallinen eikä sitä pidä käyttää.

Jos asiakkaan kunto heikkenee siten, että hän tarvitsee apuvälinettä, on asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa keskusteltava asiasta ja tarvittaessa käytävä yhdessä asiakkaan kanssa apuvälineyksikössä valitsemissa sopiva apuväline.

4.5 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyn lainsäädäntö otetaan huomioon Kotiapu Almassa siten, että tietoja saa kirjata ylös vain yrityksen omistaja, joka on tietoinen asiaan liittyvästä lainsäädännöstä.

Rekisteriseloste on yrittäjillä ja sen sekä omavalvontasuunnitelman julkisuudesta informoidaan asiakasta ja hänen omaisiaan asiakassuhteen alussa. Asiakas on oikeutettu halutessaan saamaan tiedon palveluntuottajalta omista tiedoistaan sekä omavalvontasuunnitelman että rekisteriselosteen nähtäväkseen viivytyksettä.

Tietosuojavastaava:
Anni Juuti

Tietosuojavastaavalla on ammattikorkeakoulussa suoritettu koulutus, jonka aikana hän on perehtynyt tavanomaisten toimisto-ohjelmien käyttöön, virustorjuntaan ja tietoturvaan. Muutoksia sähköiseen asiakastietolomakkeeseen tekee vain tietosuojavastaava muilta työntekijöiltä saamiensa tietojen perusteella.

Käytössä olevat tietojärjestelmät ovat tavanomaisia toimisto-ohjelmia, jotka opastavat käyttäjiänsä ja tarjoavat kattavan ohjeistuksen. Ohjelmien käyttöohjeita noudatetaan huolellisesti, järjestelmät ja virustorjunta päivitetään ohjeiden ja ilmoitusten mukaisesti.

Tietokoneet on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla ja niitä käytetään yksityistiloissa. Koneissa, joissa asiakastietoja käsitellään, on mahdollisimman vähän muita tietojärjestelmiä. Tietokoneiden ja järjestelmien suorituskykyä ja turvallisuutta seurataan jatkuvasti. Asiakastietojen käsittelyssä turvallisuus on ensisijaisen tärkeää. Sähköistä asiakastietolomaketta käytetään tavallisesti vain yhdeltä koneelta eikä sitä tallenneta muualle. Varmuuskopiointi levykkeelle tai tikulle tehdään tarvittaessa ja varmuuskopioitua tiedostoa säilytetään lukitussa kaapissa kuten manuaalista asiakastietoaineistoakin.

Kotiapu Alma Oy:n asiakkaiden asiakaskohtaisissa kansioissa säilytetään mm. manuaalisesti allekirjoitetut palvelusuunnitelmatulosteet ja palvelusopimukset sekä yrittäjän käsin tehdyt

muistiinpanot asiakkaasta. Palvelusopimukset ja – suunnitelmat päivitetään molempiin kappaleisiin muutostilanteessa.

Tiedot saadaan ja niitä ylläpidetään asiakkaan ja/tai hänen edustajansa ilmoittamien tietojen sekä hoitoyksikössä syntyvien tietojen perusteella. Henkilön tietoja voidaan saada viranomaisilta ja muilta tahoilta joko asiakkaan kirjallisella suostumuksella tai nimenomaisen lain säännöksen perusteella. Tietoja tulee aina ensisijaisesti pyytää asiakkaalta itseltään. Asiakkaalla tulee olla tieto, mikäli tiedot hankitaan nimenomaisen lain säännöksen perusteella. Kotipalvelun asiakasrekisterin ja terveystieteiden potilasrekisterin välillä tietojen saamiseen tarvitaan potilaan/asiakkaan suostumus.

Keskeinen lainsäädäntö:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 3-4 luku (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 3 luku (159/2007)
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 4-7 luku (621/1999)

Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä.

Kotiapu Alma Oy:n asiakirjoihin sisältyviä tietoja saavat ilman asiakkaan suostumusta käyttää tai muuten käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakkaan kotipalveluun tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukittavassa rakennuksessa ja arkistoidaan arkistolain ja -asetuksen mukaisesti asiakkoittain kansioihin.

5 Häiriö- ja poikkeustilanteissa toimiminen

Olemme varautuneet toimimaan erilaisissa häiriö- ja poikkeustilanteissa esim. sähkökatkot, tulvat, myrskyt, epidemiat/pandemiat, työtaistelut jne. Osallistumme Eksoten kanssa poikkeustilanteiden järjestelyihin ja noudatamme Eksoten sekä Aluehallintoviraston antamia ohjeita em.tilanteissa.

Pandemia/epidemiatilanteissa noudatamme hyvää hygieniää (kuten käsienpesu ja desinfiointi asiakkaalle mennessä ja lähdettäessä sekä työvälineiden puhdistaminen ja desinfiointi työn päätyttyä) asiakaskäynnillä ja käytämme suojaimia kuten suu-nenäsuojainta, suojakäsineitä sekä tarvittaessa esiliinaa. Pidämme riittävän etäisyyden asiakkaaseen ja pyrimme siihen, että työskentelyolosuhteet olisivat turvalliset sekä meille että mahdollisesti paikalla olevalle asiakkaalle. Pyrimme siihen, että asiakas ei olisi paikalla tai samassa tilassa kanssamme, kun suoritamme siivoustöitä. Aina se ei ole mahdollista ja silloin pyrimme pitämään riittävän ohjeistuksen mukaisen välimatkan asiakkaaseen. Perumme tai siirrämme asiakaskäynnit elleivät ne ole välttämättömiä asiakkaan hyvinvoinnin tai pärjäämisen vuoksi.

Epidemia/pandemiatilanteissa olemme varautuneet hankkimaan erilaisia henkilösuojaimia kuten kirurgisia suu-nenäsuojaimia, visiirejä, kertakäyttöisiä suojakäsineitä, esiliinoja jne. sekä käsihuuhteita ja muita työssä tarvittavia desinfiointiaineita.

6 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma voidaan lisätä linkkinä yrityksen kotisivuille. Lisäksi yrittäjällä on tulostettu versio omavalvontasuunnitelmasta, jonka hän voi tarvittaessa näyttää pyytäjälle.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyvät ja vahvistavat kaikki Kotiapu Alman yrittäjät.