

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

| | |
|---|-------------------|
| SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA | 1 |
| LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE | 2 |
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 2 |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 3 |

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille sekä sosiaalipalveluille eri toimintakokonaisuuksille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut, mielenterveyspalvelut, päihde- ja riippuvuuspalvelut sekä neuvonta- ja ohjauspalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Helena Valjakka Oy

Y-tunnus 3103888-8

Hyvinvointialue

Kunnan nimi Kotka

Kuntayhtymän nimi Kymenlaakson Hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Helena Valjakka Oy

Katuosoite Pajatie 69

Postinumero 48600 Postitoimipaikka Kotka

Esihenkilö Helena Valjakka

Puhelin 010 2126550

Sähköposti helena.valjakka@kotonaasuen.fi

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

HELENA VALJAKKA OY OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut

2.1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Helena Valjakka Oy

y-tunnus 3103888-8

Pajatie 69

Yrityksen kotikunta Kotka

48600 Kotka

Helena Valjakka

010 212 6550

045 261 4140

Helena.Valjakka@KotonaAsuen.fi

2.2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Helena Valjakka Oy/ Kotona Asuen Seniorihoiva Kotkan ensisijaisena tavoitteena on yhteiskunnallisen hyvän luominen.

Helena Valjakka Oy auttaa seniori-ikäisiä asumaan itsenäisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään tarjoamalla heille monipuolisia ei-sairaanhoidollisia hoivapalveluja sekä kotihoidon tukipalveluja kotiin. Ne sisältävät esimerkiksi ruoanvalmistusta, seurapitoa, ulkoilutusta, viriketoimintaa, henkilökohtaista hoivaa, kodinhoitoa, sekä asiointipalveluja.

Yritys on osa asiakkaan palveluketjua, jonka muina osina voivat olla esimerkiksi kunnallinen koti- ja terveydenhoito tai yksityinen terveydenhoito. Helena Valjakka Oy kouluttaa hoivatyöntekijänsä oman koulutusohjelmansa avulla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen keskeiset arvot ovat:

- kohdella lähimmäistä arvokkuudella ja kunnioituksella
- kannustaa kasvuun
- luoda lisäarvoa palvellessasi asiakasta

Yrityksen visio on:

- muuttaa ikääntymisen kasvot: pelko > toivo; yksinäisyys > kumppanuus; laitos > koti

Nämä arvot näkyvät ja vaikuttavat kaikessa yrityksen toiminnassa ja toiminnan laadukkuutta mitataan sekä asiakas- että henkilöstötyytyväisyydellä. Asiakkaalle tarjotaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaan räätälöityä hoivaa, joka kirjataan palvelusopimukseen ja jonka toteutumista ja laatua seurataan jatkuvasti. Hoivanantajien työote on kuntouttava ja tähtää asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ylläpitoon asiakasta kuunnellen ja hänen kanssaan keskustellen.

Ydinprosesseihin sisältyvät palvelutiedustelut, hoivakonsultaatiot, laadunvarmennus, asiakas- ja henkilöstöpalautteen analysointi sekä muita laatumittareita. Yritys noudattaa Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

2.3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja:

Helena Valjakka

Omavalvonnasta vastaavan henkilö:

Helena Valjakka

Omavalvonnan suunnittelu- ja toteutusprosessit ovat osa henkilöstön perehdytys- ja koulutusprosessia. Se toteutetaan koulutuksen alussa. Omavalvonnan toteutus yrityksessä perustuu koko henkilöstön vahvaan itsensä johtamiseen ja viestinnän avoimuuteen sekä laatumittarien ja asiakaspalautteen jatkuvaan ja säännölliseen seurantaan.

2.4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta

Asiakastyytyväisyys ja asiakkaan näkemysten huomioon ottaminen on yrityksen toiminnan keskeinen tekijä. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti tehtävillä (1-2 krt vuodessa) laadunvarmistuskäynneillä asiakaskuntaan. Lisäksi kaikki asiakkailta/omaisilta saadut kehitysehdotukset ja reklamaatiot käsitellään välittömästi ja raportoidaan toiminnanohjausjärjestelmään asiakastiedostoihin sekä erilliseen Excel -tiedostoon yhteenvetoa varten. Päivittäiset raportit hoivanantajilta toimistoon saattavat sisältää palautetta tehdyistä hoivapalveluista ja ne huomioidaan samalla tavoin. Vakavat laatu poikkeamat ja reklamaatiot käsitellään yrityksen johtoryhmässä.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä

Asiakaspalautetta kerätään laadunvarmistuskäynneillä, -soitoilla, saaduilla valituksilla ja tapahtuneilla reklamaatioilla. Helena Valjakka kirjaa asiakaspalautteet toiminnanohjausjärjestelmään, jonka avulla palautetta voidaan käyttää toiminnan välittömässä ohjauksessa sekä analysoida laatumittarijärjestelmän avulla yrityksen yleisen toiminnan kehitystä varten. Kukin asiakaspalaute käsitellään välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Asiakasta informoidaan ja sovitaan asian kuntoon saattamisesta. Korjaavat toimenpiteet raportoidaan myös toiminnanohjausjärjestelmään. Kaikki asiakaspalautteet käsitellään viikoittaisessa toimistopalaverissa ja tiedotetaan niistä sekä niiden ratkaisusta muulle henkilöstölle. Kiireetön tai yrityksen yleistä toimintaa koskeva palaute aiheuttaa seuraavan toimintaketjun:

Asiakaspalaute kirjataan "palaute Exceliin" ja käsitellään toimistopalaverissa.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Helena Valjakka käsittelee asiakaspalautteen ja ryhtyy vaadittaviin toimenpiteisiin välittömästi kiireellisissä tapauksissa. Kiireettömissä tapauksissa tai asiakaspalautteen koskiessa henkilöstön tai yrityksen yleistä toimintaa Helena Valjakka aloittaa työskentelyn toiminnan kehittämiseksi tiimin yhteisen päätöksen perusteella. Kaikki asiakaspalautteet käsitellään viikoittaisessa toimistopalaverissa ja tiedotetaan niistä sekä niiden ratkaisuihin henkilöstölle. Kaikki asiakaspalautteet kirjataan ja raportoidaan Teamsiin omaan kanavaansa.

Henkilöstön koulutuksessa huomioidaan asiakaspalautteiden huomioidut, muutos- sekä kehittämistarpeet.

Kuvaus asiakaspalvelujärjestelmän kehittämiseksi

Sisäisten koulutusten kehittäminen palautteiden pohjalta (prosessin tehostaminen ennaltaehkäisyyn kannalta)

2.5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kuvaus menettelystä, jolla toiminnan riskit kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Hoivanantajien koulutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota tyyppisiin ikäihmisten kotihoivan ongelmatilanteisiin esimerkiksi turvallisuus-, muistisairaus- ja kroonisten sairauksien koulutusten avulla. Helena Valjakka varmistaa hoivaympäristön turvallisuuden ja tarkoituksenmukaisuuden niin hoivanantajan kuin asiakkaan toimintaympäristönä ensimmäisellä asiakaskäynnillä tai hoivatyöntekijän perehdyttämiskäynnillä. Hoivanantajat raportoivat toimistolle/toiminnanohjausjärjestelmään säännöllisesti suoritetusta palvelusta, mahdollisista poikkeamista ja yllättävistä tapahtumista. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan erikseen Teamsin kanavaan ja analysoidaan toimintamallien kehitystä varten.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti - tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Yritys kannustaa sekä asiakkaita että henkilöstöä avoimeen ja aktiiviseen viestintään. Hoivanantajat tiedottavat toimistolle läheltä piti -tilanteet sekä havaitut epäkohdat palveluvuorojen raportoinnin yhteydessä ja ne kirjataan sekä käsitellään välittömästi. Hoivanantajan tai asiakkaan raportoitua Helena Valjakalle tai muulle toimistohenkilökunnalle epäkohdasta tai läheltä piti - tilanteesta asia käsitellään seuraavasti: Helena Valjakka keskustelee tilanteesta/asiasta kyseisen hoivanantajan ja hänen asiakkaansa kanssa yksityiskohdista ja sen ratkaisusta mahdollisimman pian, jotta vastaava tilanne saadaan eliminoitua. Asiasta tiedotetaan henkilöstöä toimistopalaverissa (sähköpostilla hoivanantajille) ja mahdollisesti tarvittavat muutokset huomioidaan henkilöstön koulutuksessa.

Kuvaus menettelystä, jolla havaitut epäkohdat korjataan

Mikäli kyseessä on hoivanantajan toiminnasta johtunut ongelmatilanne, keskustellaan kyseisen hoivanantajan kanssa välittömästi ja epäkohdat oikaistaan. Mikäli kyseessä on asiakkaan toiminnasta johtuva ongelmatilanne, keskustellaan asiakkaan kanssa ja pyritään tarvittaviin korjaustoimenpiteisiin mahdollisimman pian. Mikäli kyseisen ongelmatilanteen on havaittu toistuvan useissa toimintaympäristöissä tai useiden hoivanantajien toiminnassa, asia käsitellään omavalvontatyöryhmässä ja pyritään hakemaan ratkaisu ongelmaan. Asiasta tiedotetaan toimistopalaverissa henkilöstölle (sähköpostilla hoivanantajille).

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Asiasta tiedotetaan toimistopalaverissa henkilöstölle (sähköpostilla)

hoivanantajille).

2.6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Yrityksellä on tällä hetkellä työllistettynä 18 työntekijää mukaan lukien toimistotyötä tekevät.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Hoivahenkilöstön rekrytointi on jatkuvaa. Hakumenettely on avoin: hakulomake löytyy yrityksen internet-sivuilta ja haku julkistetaan Työ- ja elinkeinotoimiston sekä muiden soveltuvien työnhakupalvelujen kautta.

Hoivanantajan kelpoisuus ja sopivuus varmistetaan moniportaisen rekrytointiprosessin kautta, joka sisältää tarkan henkilötaustojen selvittämisen mukaan lukien suositusten tarkistuksen, luottokelpoisuuden tarkastamisen, sekä lisäksi henkilökohtaiset haastattelut. Sijaiset hankitaan ensisijaisesti yrityksen henkilöstöstä työaikalainsäädännön puitteissa.

Muun henkilöstön rekrytointia suoritetaan tarvittaessa avoimen hakumenettelyn kautta ja hakijan kelpoisuus varmistetaan vastaavan moniportaisen rekrytointiprosessin kautta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

Hoivahenkilöstön alkukoulutus sisältää henkilöstön perehdytyskoulutuksen sekä perus- ja turvallisuuskoulutuksen. Hoivatyöntekijän tultua valituksi perehdytysprosessi jatkuu perehdytyspäivän, sekä koulutuksen ja ohjauksen kautta. Hoivanantajalla on mahdollisuus saada henkilökohtaista ohjausta tavanomaisen koulutusprosessin ohella.

Kuvaus henkilökunnan/yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta

Yritys on sitoutunut henkilökunnan jatkuvaan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitoon ja kehittämiseen. Henkilöstötyytyväisyysmittaukset sekä asiakaspalautteet ovat tärkeitä henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen kehityksen mittareita.

Lähiesimiehen havaitessa puutteita tai vahvuuksia henkilöstön osaamisessa palautetta annetaan henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa, jossa soveltuvat jatkotoimenpiteet suunnitellaan yhdessä työntekijän kanssa. Kehityskeskusteluja käydään vuosittain lähiesimiehen kanssa ja ne perustuvat yhteisesti sovittuihin ja kirjattuihin työnkuvaan ja henkilökohtaisiin tavoitteisiin. Työntekijän työnkuvaa tai työaikoja muutetaan tarvittaessa yhteisestä sopimuksesta esimerkiksi työntekijään ikääntymiseen tai työkyntöisyyteen liittyvien seikkojen takia työntekijän työhyvinvoinnin ja työuran ylläpitämiseksi.

Työntekijöiden sairauspoissaolot kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Lähiesimies seuraa työntekijöiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja työhyvinvointia myös henkilökohtaisten keskusteluiden avulla. Työntekijä ohjataan tarvittaessa työterveydenhuoltoon esimerkiksi työnohjausta varten.

Hoivanantajien työviihtyvyyttä ja virkistäytymistä ylläpidetään hoivanantajien tapaamispäivillä puolivuositain (tyky -toiminta). Näissä yhteyksissä työssään menestynyt hoivanantaja huomioidaan ja palkitaan.

Täydennyskoulutussuunnitelma:

Täydennyskoulutus perustuu asiakaspalautteisiin, henkilöstön kanssa käytyihin kehityskeskusteluihin ja hoivapalvelujen kehittämiseen sekä muutostarpeisiin. Täydennyskoulutuksen toteuttamisesta/varaamisesta on vastuussa Helena Valjakka.

Kuvaus henkilöstöasioiden kehittämisestä

Henkilöstön kehittämisessä keskeinen tekijä on henkilöstön koulutus ja sen kehittäminen kasvavien asiakastarpeitten mukaan. Henkilöstölle tehty koulutussuunnitelma on avain hoivapalvelujen menestykselle. Työntekijän koulutusrekisteriä ylläpidetään työntekijäkansiossa. Vastuu koulutuksen kehittämisestä on Helena Valjakalla.

Koulutuksen lisäksi säännöllisesti pidettävät henkilöstön virkistyspäivät ja viestintäryhmät ovat avainasemassa henkilöstön työhyvinvoinnin parantamiselle.

2.7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus yrityksen toimitiloista

Helena Valjakka Oy:n toimisto sijaitsee nykyisin Pajatie 69 Kotkassa.

Helena Valjakka Oy tarjoaa asiakkailleen heidän omassa kodissaan (asunto, palvelutaloasunto) tehtävää hoivatyötä. Yritys ei tarjoa tiloja, mutta auttaa asiakasta tarvittaessa hänen olemassa olevien tilojensa tarkoituksenmukaistamisessa asiakkaan nykytarpeita vastaavaksi. Mikäli asiakkaan tiloissa havaitaan puutteita hoivakäyntien yhteydessä, hoivanantaja ottaa havaitut puutteet puheeksi Helena Valjakan kanssa, joka keskustelee asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa puutteiden korjaamisesta.

2.8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaava henkilö Helena Valjakka.

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

Helena Valjakka Oy:lle asiakasturvallisuus on erityisen tärkeää. Asiakasturvallisuus sisältää sekä asiakkaan fyysisestä, henkisestä ja emotionaaliseen että sosiaalisesta turvallisuudesta huolehtimisen. Erityisen tärkeää on huolehtia muistisairaiden asiakkaiden turvallisuudesta. Asiakasturvallisuuden varmistaminen on myös työntekijän turvallisuudesta huolehtimista. Asiakaskohtainen turvallisuuden kehitystyö alkaa Helena Valjakan ensikäynnillä tai hoivatyöntekijän perehdytyskäynnillä, jolloin asiakkaan kodin turvallisuus asuin- ja toimintaympäristönä tarkastetaan turvasuunnitelman mukaan. Hoivanantajat raportoidessaan päivittäin toimenpiteistään asiakkaan luona, raportoivat myös

turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä tai niiden äkillisistä muutoksista.

Asiakasturvallisuutta vahvistetaan hoivatyöntekijöiden koulutuksen avulla, joihin sisältyy mm. turvallisuuskoulutus ja Alzheimer- ja dementia-koulutus, johon sisältyy mm. käytösmuutosten hallintaa. Jos asiakkaan fyysinen tai muu turvallisuus on uhattuna hoivanantajan käynnin aikana, hoivanantaja ottaa yhteyttä toimistoon. Uhan laadusta ja kiireellisyydestä riippuen Helena Valjakka ottaa yhteyttä omaisiin, tarvittaessa terveyskeskukseen ja sosiaalityöntekijään ei-kiireellisissä tapauksissa. Kiireellisessä tapauksessa tarvittaessa yhteys Hätäkeskukseen. Asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan mm. asiakaspalautteen ja säännöllisten laadunvarmistuskäyntien avulla.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytyslaitteiden toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa

Yritys ei toimita tai hallinnoi asiakkailla tai heidän kodeissaan olevia turva- tai valvontalaitteita. Mahdollisista rikkoutuneista laitteista otetaan yhteys laitetoimittajaan (joko asiakas itse tai yrityksen hoivanantaja).

Kuvaus asiakasturvallisuuden kehittämisestä

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma tehdään samanaikaisesti muun koulutusohjelman muutosten yhteydessä saatujen asiakaspalautteiden, hoivanantajien päiväraporttien jne. perusteella.

2.9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Kun ikääntynyt ihminen tai hänen lähiomaisensa/edunvalvojansa ottaa yhteyttä yritykseen, järjestetään henkilön kotona tai toimistolla esittely yrityksen palveluista ja toiminnasta (hoivakonsultaatio), jonka keskeinen osa on keskustelu asiakkaan tilanteesta ja hoivapalvelujen tarpeesta. Käytyjen keskustelujen jälkeen tehdään kirjallinen sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta annetun lain § 7 mukainen hoito- ja palvelusopimus, jossa kaikki tarvittavat hoivapalvelut aikatauluineen on määritelty yhdessä. Ennen palvelun aloitusta yrityksen edustaja tarkistaa, että sopiva hoivanantaja on saatavilla ja pystyy laadukkaasti täyttämään tarpeet ja vaatimukset palvelusopimuksessa esitetyn mukaan. Palvelusopimusta sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään välittömästi päivitystarpeen ilmaannuttua. Asiakas tai hänen edunvalvojansa osallistuu aktiivisesti asiakkaan palvelutarpeen määrittelyyn ja päätöksentekoon sekä palvelun laadun seurantaan.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista

Asiakas osallistuu aktiivisesti palvelusopimuksen luomisprosessiin ja hän saa käyttöönsä oman allekirjoitetun palvelusopimuksensa. Asiakkaille tiedotetaan palvelun kustannuksista ja sen sisällöstä kirjallisesti ja sanallisesti. Palvelun ja kustannusten muutoksista ilmoitetaan kirjallisesti vähintään 30 päivää ennen muutosten voimaantuloa. Tänä aikana asiakkaalla on mahdollisuus harkita

sopimuksen jatkumista, sen sisältöä tai muutosta haluamaansa suuntaan.

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta

Kuluttajansuojaa koskevaa informaatiota käsitellään perehdytys- ja peruskoulutuksessa.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta

Asiakastyytyväisyys ja asiakkaan näkemysten huomioon ottaminen on yrityksen toiminnan keskeinen tekijä. Jokainen hoivanantaja työsopimusta tehdessään allekirjoittaa salassapitosopimuksen, jossa sitoudutaan asiakkaan asioiden/tietojen luottamukselliseen käsittelyyn. Yrityksen arvoihin kuuluu asiakkaan kunnioittaminen ja arvokas kohtaaminen. Asiakasta palvellaan joustavasti huomioon ottaen asiakkaan omat toiveet ja tarpeet. Asiakkaan itsenäistä käyttäytymistä sekä omaa itsemääräämisoikeutta suositetaan ja kunnioitetaan kaikessa hoivapalvelun aikana.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Asiakkaan omaisuuden (rahavarojen jne.) huolenpidosta ja käsittelystä koulutetaan jokaista hoivanantajaa jo peruskoulutuksessa. Asiakkaan hallussa olevien rahavarojen, avainten ja muiden tavaroiden turvallisuuteen kiinnitetään huomiota jo hoivanantajien rekrytointiprosessin aikana tarkastamalla työntekijäehdokkaan luottotiedot, taustat sekä suositukset. Seniori Kansiossa, joka on asiakkaan kotona, ovat lomakkeet rahankäytölle ja avaintenluovuttamiseen. Hoivanantaja täyttää ne yhdessä asiakkaan kanssa kunkin tarpeen ollessa kyseessä. Yrityksellä on vastuuvakuutus kaikille hoivanantajille.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti Mikäli asiakas tai hänen omaisensa tekee valituksen hoivanantajan epäasiallisesta tai

loukkaavasta käytöksestä toimistoon, on Helena Valjakka välittömästi yhteydessä asiakkaaseen tai hänen omaiseensa selvittääkseen yksityiskohtaisesti mistä on kysymys. Samalla myös keskustellaan kyseisen hoivanantajan kanssa. Jokainen tapaus pyritään selvittämään ja ratkaisemaan keskustelemalla ja tarvittaessa muuttamalla hoivatoimenpiteitä, vuorovaikutusta jne. Kukin tällainen todellinen tilanne kirjataan laatusuoritteeksi ja käsitellään toimintakäsikirjan ohjeitten mukaisesti tiedottaen myös tarpeellisilta osin muuta henkilöstöä. Tilanteen vaatiessa hoivanantajalle voidaan joutua antamaan kirjallinen varoitus.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Palvelusopimus voidaan irtisanoa 14 vrk:n irtisanomisajalla, asiakkaan toimesta. Perustellusta syystä voi yritys purkaa sopimuksen 24 tuntia etukäteen tehdyllä ilmoituksella asiakkaalle. Sopimuksen päätyminen kirjataan yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään. Sopimuksen päättymisestä kerrotaan ao. Työntekijöille.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä

reklamaatio yritykselle. Henkilö, jolle reklamaatio osoitetaan Helena Valjakka, Helena.Valjakka@KotonaAsuen.fi

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot Kaikki yrityksen toimintaa koskevat valitukset, muistutukset, laatupuuteilmoitukset sekä reklamaatiot käsitellään viipymättä yrityksen omavalvonnan suunnittelusta vastaavassa työryhmässä ja vakavimmat puutteet lisäksi yrityksen johtoryhmässä. Muutoksista/päätöksistä tiedotetaan toimistopalaverissa ja sähköpostilla hoivanantajia.

Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Yhteistyö yrityksen ja kunnan viranomaisten välillä on tärkeää. Kunnan kotihoidon kenttähenkilöitä tavataan asiakkaan luona, jolloin yhteistyöstä keskustellaan kyseisen asiakkaan kohdalla. Asiakkaan terveyteen liittyvissä asioissa ollaan aina yhteydessä yrittäjän toimesta kotihoidon kotisairaanhoidon. Yrittäjä pyrkii informoimaan kotihoidon vastuuhenkilöitä saatavissa olevista hoivapalveluista ja -resursseista.

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvästä seurannasta ja kehittämisestä

Laatua valvotaan säännönmukaisilla asiakkaan luona tehdyillä laadunvarmistuskäynneillä ja laadunvarmistussoitoilla. Laadunvarmistuskäynneillä ja niissä tapahtuvissa keskusteluissa sekä saaduilla palautteilla pyritään ottamaan huomioon myös asiakkaan asema hoivan vastaanottajana sekä turvaamaan asiakkaan oikeudet.

2.10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Hoivanantajien koulutuksella varmistetaan, että hoivaajilla on kuntouttava työote. Koulutuksessa tähdennetään viriketoiminnan sisällyttämisestä myös kodinhoidolliseen toimintaan (seurustelu, pelit, askartelu, muut virikkeet jne.). Asiakasta kuunnellaan ja hänen kiinnostuksen kohteistaan keskustellaan. Asiakas on mukana mahdollisuuksiensa mukaan kaikissa toimissa niin, että itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta tuetaan käytännössä. Liikunta on avainasemassa; ulkoillaan ja jumpataan sekä vahvistetaan raajojen lihaksia. Näin harjoitetaan ja vahvistetaan myös asiakkaan tasapainotaitoa.

Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset: Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä Helena Valjakka Oy:n toiminta kattaa Sosiaalihuoltolain 20 § määrittelemät kotipalvelutoimet vanhuksille: asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Näiden lisäksi yritys tarjoaa seurannan- ja kumppanuuspalveluja, joihin sisältyvät mm. kuunteleva keskustelu, avustaminen käsitöissä ja muissa kotoisissa viihdeaktiviteeteissa kuten lehdenluvussa tai musisoinnissa sekä auttaa tapaamisissa, vierailuissa tai vieraiden vastaanotossa. Toimet määritellään

yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Päivittäiseen toimintaan sisältyvät asiakkaan itsenäisyyden ja toimintakyvyn ylläpitämiseen sekä kuntouttamiseen liittyvät toimet.

Helena Valjakka Oy ei järjestä kokonaisvaltaista ruokahuoltoa. Hoivanantajat järjestävät ruokailun kunkin asiakkaan palvelusopimuksen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaan fyysisen kunnon ylläpitoon ja kuntouttamiseen: asiakasta avustetaan ulkoilussa ja kotijumpassa ja niihin kannustetaan muiden hoivatoimien yhteydessä.

Viriketoimintaa järjestetään niin omina aktiviteetteina kuin muiden hoivatoimien yhteydessä. Päivittäistä viriketoimintaa ovat mm. seurapito, lehden luku, askartelu, pelien pelaaminen, laulaminen, musiikin kuuntelu, TV:n katselu jne.

Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä

Hoivanantajat koulutetaan henkilökohtaisen hoivan koulutuksen yhteydessä yrityksen hygieniakäytäntöihin. Koulutuksessa käydään lävitse aseptiset käytännöt esim. käsihygienian, suojakäsineiden käyttö, pesu- ja kylvetysjärjestykset, suun hoito jne.

Hoivanantajia ohjeistetaan huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan hoivakäyntien yhteydessä tartuntatautien leviämisen ehkäisemiseksi (ihon terveys, kynsien pituus, puhtaus jne.) Yleisen epidemian vallitessa toimitaan viranomaisten julkistamien ohjeiden mukaan.

Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Helena Valjakka tekee laadunvarmistuskäyntejä asiakkaiden luona.

Laadunvarmistuskäyntien palautteet huomioidaan kaikessa toiminnan kehittämisessä. Palautteet käsitellään omavalvontatyöryhmässä ja toimenpiteistä tiedotetaan toimistopalavereissa (sähköpostilla hoivanantajille).

2.11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta

Asiakastiedot kirjataan yrityksen tietokantaan käsittäen henkilön nimen, syntymäajan ja -paikan, henkilötunnuksen, ammatin, työkokemuksen, harrastukset ja kiinnostuksen kohteet, toivomansa palvelun ajat ja pituudet, palvelun sisältötoivomus, toiveet hoivanantajasta.

Tiedot tallennetaan yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään niille varattuun tiedostoon. Järjestelmä on salasanoilla suojattu ja selaimessa toimiva versio vaatii puhelinvarmenteen. Asiakassopimukset säilytetään erillisenä aineistona lukitussa kaapissa.

Manuaalinen aineisto säilytetään toimistossa lukitussa kaapissa. Avaimet kaappiin ovat avainhenkilöillä.

Kukin yrityksen työntekijä on allekirjoittanut työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä salassapitosopimuksen. Salassapitovelvollisuuden periaatteet ja tavoitteet käydään lävitse salassapitosopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Vain yrityksen avainhenkilöillä (toimistohenkilöstö) on pääsy yrityksen tiloihin ja tietojärjestelmiin, tilat ja järjestelmät ovat lukittuina.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot Rosanna Pasanen, Kotona Asuen Seniorihoiva, rosanna.pasanen@kotonaasuen.fi

Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä

Kotona Asuen Seniorihoiva rekisteriseloste löytyy kotisivuilta kotonaasuen.fi.

Rekisterissä oleva voi tarkastaa rekisteriin tallennetut tiedot pyytämällä niitä rekisterinpitäjältä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojasiioihin ja asiakirjahallintoon

Työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä allekirjoittaa jokainen työntekijä salassapitosopimuksen. Tässä yhteydessä koulutetaan työntekijät noudattamaan tietosuojalakea.

Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä

Rekisterinpitäjä Kotona Asuen Seniorihoiva, y-tunnus 2215245-1.

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä

Tiedot tallennettu yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään niille varattuun paikkaan. Salasanoilla suojattu järjestelmä. Manuaalinen aineisto säilytetään toimiston lukitussa kaapissa. Avaimet kaappiin ovat avainhenkilöillä. Muu ei-salassa pidettävä aineisto löytyy yrityksen 0365-pilvi palvelusta.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tiedonkulku tapahtuu pääasiassa asiakkaan luona sovitulla tapaamisilla. Tiedonsiirtoa voi tapahtua kotihoidon kanssa raportointivihon (reissuvihko/ seniorikansio) kirjauksilla. Tarpeen vaatiessa ollaan puhelinyhteydessä, salatun sähköpostiyhteyden tai pidetään yhteinen palaveri.

Kuvaus asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä

Kotona Asuen Seniorihoiva huolehtii asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä.

2.12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua

Yritys ei hanki hoivatyötä tai muita yrityksen ydinprosesseihin liittyviä toimintoja tai palveluita alihankkijoilta. Yrityksen edustaja voi valvoa asiakkaan toiselta palveluntarjoajalta hankkimaa palvelua (muuta kuin ei-sairaanhoidollista hoivapalvelua) esimerkiksi asiakkaan asunnon remontointia.

Muut alihankkijat: yritys voi käyttää alihankkijoita yrityksen tukitoimintoihin, esimerkiksi viestintään, palkanlaskentaan, talousjärjestelmän ylläpitoon ja tilintarkastukseen.

2.13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta

Oma-
valvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Oma-
valvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä

Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa tai vuosittain 31.12. mennessä. Päivitettyä suunnitelmaa pidetään esillä Kotona Asuen Seniorihoiva Kotkan toimistossa. Lisäksi yrityksen toimintaperiaatteita ja arvoja ja toimintaperiaatteiden ja arvojen toteuttamista ja toteutumista yrityksessä seurataan jatkuvasti yrityksen johdon toimesta. Yrityksen johto on vastuussa toimintajärjestelmän ylläpitämisestä kokonaisuudessaan ja sen laatuasioihin liittyvien osien sisällöstä ja päivittämisestä.

Kotka 10.1.2023

Helena Valjakka

Oma- valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Esihenkilö Helena Valjakka

Puhelin 010 2126550

Sähköposti helena.valjakka@kotonaasuen.fi

Oma- valvontasuunnitelman seuranta

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta

Oma-
valvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Oma-
valvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä

Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa tai vuosittain 31.12. mennessä. Päivitettyä suunnitelmaa pidetään esillä Kotona Asuen Seniorihoiva

Kotkan toimistossa. Lisäksi yrityksen toimintaperiaatteita ja arvoja ja toimintaperiaatteiden ja arvojen toteuttamista ja toteutumista yrityksessä seurataan jatkuvasti yrityksen johdon toimesta. Yrityksen johto on vastuussa toimintajärjestelmän ylläpitämisestä kokonaisuudessaan ja sen laatuasioihin liittyvien osien sisällöstä ja päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on fyysisesti nähtävissä toimistolla.

Omavalvontasuunnitelma on myös olemassa sähköisessä muodossa, jonka jokainen asiaan liittyvä saa luettavaksi.

Omavalvontasuunnitelma on myös tulossa esille, yrityksen verkkosivuille.

Laadittu 21.2.2023.