

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Arjen Aurinko Osuuskunta	Kunnan nimi: Helsinki Espoo Tuusula Kirkkonummi
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3213302-7	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Helsinki, Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue,
Toimintayksikön nimi Arjen Aurinko Osuuskunta	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Espoo osoite Ilmakuja 3 B 33 02210 ESPOO	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Henkilökohtainen avustus aikuisille ja yli 18-vuotiaille, 50 henkilöä	
Toimintayksikön katuosoite	
Ilmakuja 3 B	
Postinumero 02210	ESPOO
Toimintayksikön vastaava esimies Tiina Karhu	Puhelin 044 0988946
Sähköposti tiina@arjenaurinko.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 27.7.2021	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 3.8.2022
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Alihankkijoita ei käytetä.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Arjen Aurinko tuottaa henkilökohtaista apua vammaisille ja pitkäaikaissairaille henkilöille palvelusetelillä. Palvelu tukee henkilön arjessa pärjäämistä sekä omien yksilöllisten valintojen tekemistä. Henkilökohtaista apua tuotetaan päivittäisiin toimiin, työhön ja opiskeluun sekä vapaa-ajalle.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvot ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, yhteisöllisyys.

Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kuuntelu ja noudattaminen on avain laadukkaaseen työhön, jonka päämäärä on pitkäaikainen, tyytyväinen asiakassuhde.

Teemme yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman, joka toimii perustana palvelulle.

Asiakas määrittelee, mihin tehtäviin ja milloin hän avustusta tarvitsee. Pidämme säännöllisesti yhteyttä asiakkaaseen ja pysymme ajan tasalla asiakkaan avun tarpeesta ja siihen liittyvistä toiveista.

Luotettavuus: Pyrimme siihen, että asiakas voi luottaa siihen, että hän saa tarvitsemansa palvelut oikeaan aikaan haluamassaan paikassa ja etukäteen sovittun ja hyväksytyyn työntekijän tekemänä.

Meille on tärkeää luottamukselle perustuvan asiakassuhteen rakentaminen asiakkaan kanssa.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Henkilökohtaisen avun mahdollisia riskitekijöitä ovat esim.:

1. Fyysiset kuormitustekijät; väärät työasennot ja fyysisen voiman käyttö (esim. pyörätuolin työntäminen, asiakkaan siirtymissä avustaminen. Tästä voi aiheutua erilaisia tuki- ja liikuntaelinoireita.
2. Psyykkiset kuormitustekijät; yksin työskentely asiakkaan kotona, jolloin välitöntä työyhteisön tukea ei ole olemassa, mahdollinen riittämättömyyden tunne asiakkaan monien arjen haasteiden kanssa.
3. Psykososiaaliset kuormitustekijät; haasteellinen vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Asiakkailla on usein itsellään kuormittava elämäntilanne, jota haluavat purkaa avustajan kanssa.
4. Työympäristö; koska työskentelytilana on asiakkaan koti, se voi olla ahdas ja sekainen, jossa on paljon tavaraa
5. Tapaturmavaara; mikäli asunnossa on paljon tavaraa latioilla ja pinnoilla, ulkona voi olla liukasta esim. asiakasta pyörätuolilla työntäessä
6. Paloturvallisuus; asiakkaalla voi olla viallisia sähkölaitteita tai paljon sähkölaitteita yhden jatkojohdon varassa.
7. Terveydellinen kuormitustekijä; asiakkaan tupakointi voi olla terveydellinen kuormitustekijä avustajalle.

Asiakkaan kotona riskien arviointi tehdään palvelusuunnitelman yhteydessä. Havaitut riskit todetaan yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa ja välittömiin havaittuihin puututaan jo palvelusuunnitelman teon yhteydessä.

Riskienhallinta

Työntekijä perehdytys; työntekijä perehdytetään asiakkaan tilanteeseen ja työtehtäviin sekä mahdollisiin riskitekijöihin, niiden huomioonottamiseen ja ehkäisemiseen.

Riskienhallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä sekä minimoida riskien toteutuminen. Koko työyhteisö oppii poikkeamailmoituksesta. Pyrkimys on, että vastaavia poikkeamia ei pääse tapahtumaan tai riski uusiutumiseen saadaan mahdollisimman pieneksi. Kukin tapaus käsillään loppuun asti toteuttamalla sekä korjaavat toimenpiteet että ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Kertyvää tietoa analysoidaan säännöllisesti ja pyritään etsimään ennakoita mahdolliset poikkeamat. Työntekijät lähettävät riskitilanteet sähköpostilla tai puhelimitse esihenkilölle heti ne havaittuaan. Mikäli riskitilanteita ilmenee, ne käsitellään välittömästi, kun tieto niistä on saatu. Riskistä laaditaan yhteenveto ja kehittämistoimet niiden ehkäisemiseksi. Tiedotetaan koulutusten yhteydessä työyhteisöä sattuneesta tilanteesta sekä miten se voidaan jatkossa ehkäistä. Näin kaikki oppivat virheestä ja toimintaa voidaan kehittää. Kaikista riskitilanteista ja korjauksista pidetään rekisteriä.

Riskien tunnistaminen

Riskin tunnistamisessa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit?

Arjen Auringon työntekijät ovat yhteydessä esihenkilöön mahdollisista riskeistä, epäkohdista ja laatu-poikkeamista. Nämä kirjataan sähköiseen järjestelmään heti tapahtuman jälkeen, jotta ne saadaan mahdollisimman oikeina talteen.

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy esihenkilön käsiteltäväksi esim. työntekijä havaitsee muutoksen asiakkaan voinnissa ja ilmaisee huolensa esihenkilölle.

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesti henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus koskien asiakkaan turvallisuudessa tai yrityksen toiminnassa ilmennyttä epäkohtaa tai sen uhkaa. Mikäli avustaja tai esihenkilöt huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa tai hänen turvallisuudessaan, heidän tulee tehdä viipymättä lain mukainen ilmoitus.

Työntekijä voi tehdä ilmoituksen myös oman yrityksen toiminnasta, mikäli siinä havaitsee jotakin asiakkaan kannalta epäedullista, esim. kaltoinkohtelua. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa minkäänlaisia negatiivisia vastatoimia. Mikäli epäilee, että esihenkilön käyttäytyminen muuttuu ilmoituksen jälkeen, tulee asiasta keskustella yrityksen johdon kanssa.

Salassapitosääntö ei päde asiakkaan edun vuoksi tehtävässä ilmoituksessa.

Huoli-ilmoitus

Mikäli työntekijälle tulee huoli asiakkaan hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta, työntekijä (tai kuka tahansa henkilö) voi tehdä ilmoituksen oman kaupungin sosiaalipalveluihin.

Riskien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Kaikki vaaratilanteet käsitellään esimiehen johdolla työyhteisön kokouksessa. Kunkin osalta käydään läpi mitä tapahtui ja siihen pyritään löytämään syy. Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Kuukausittain käsitellään kaikkia yksikön haittatapahtumat ja pyritään löytämään keinoja, joilla niiltä voidaan välttyä. Kaikista haittatapahtumista ja läheltä-piti tapahtumista tehdään omat muistiot jotka tallennetaan asiakastietojärjestelmään.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa, etteivät poikkeamat toistu. Kyseiset toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan mahdollisimman pian. Toimenpiteiden toteutumista seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan. Tiedot tallennetaan poikkeamaraportin liitteeksi asiakasjärjestelmään. Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan, arvioidaan, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Kaikki poikkeamat käsitellään esihenkilön johdolla yksikössä tarvittaessa. Käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi. Yksikön esihenkilö tiedottaa muutoksista viipymättä yhteistyötahoille ja myös työntekijöille kirjallisesti sähköpostilla tai muulla tavoin.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Palveluiden vastuuhenkilö yhdessä yrityksen hallituksen edustajan sekä henkilökunnan edustajan kanssa.

Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Tiina Karhu
tiina@arjenaurinko.fi, puh. 0440988946

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava dokumentti ja sitä pidetään yllä säännöllisin tarkastuksin, jotka toteutetaan vähintään puolivuositain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yrityksen www-sivuilla <https://www.arjenaurinko.fi/omavalvontasuunnitelma>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Henkilökohtaisen avun ja muun kotipalvelun palvelutarpeen arvioi kunnan sosiaalityöntekijä ennen palvelusta tehtävää päätöstä. Asiakas valitsee sen jälkeen itse palveluntuottajan hyväksytyistä tuottajista.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaan ja/tai omaisen mielipide otetaan huomioon palveluja järjestettäessä. Palvelusuunnitelmaa tehtäessä kysytään asiakkaan toiveet liittyen palvelutarpeeseen. Omainen voi halutessaan olla mukana tekemässä suunnitelmassa. Toiveet avustajasta, työtehtävistä, aikatauluista jne. huomioidaan palvelusuunnitelmaa tehtäessä.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Arjen Auringon palvelusta vastaava henkilö tekee palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja mahdollisen omaisen/läheisen kanssa asiakkaan kanssa yhteistyössä hänen toiveitaan ja tarpeitaan kuunnellen. Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaasta hänen hyväksymänsä asiat, jotka kirjataan sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään ohjeeksi avustajille. Palvelusuunnitelma päivitetään asiakkaan toimintakyvyn tai muun tilanteen muuttuessa. Olemme säännöllisesti yhteydessä asiakkaaseen/omaiseen, jotta olemme selvillä hänen tilanteestaan. Myös työntekijä tiedottaa esihenkilölle mikäli asiakkaan tilanne palvelutarpeen suhteen muuttuu. Tällöin esihenkilö ottaa yhteyttä asiakkaaseen/omaiseen/sosiaalityöntekijään.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Palvelusuunnitelman tiedot kirjataan sähköiseen järjestelmään, josta työntekijä näkee asiakkaan tiedot ja ohjeistuksen avustuksen suhteen. Perehdytämme suullisesti sekä kirjallisesti asiakkaan tiedot ja avustusohjeet avustajalle. Olemme säännöllisesti yhteydessä asiakkaaseen ja työntekijään ja varmistamme, että palvelusuunnitelmaa noudatetaan.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaalla on henkilökohtaisessa avustuksessa mukainen työnjohto-oikeus. Hän päättää, kuka häntä avustaa, milloin ja missä tehtävissä. Palvelusuunnitelmaa tehtäessä kuullaan asiakkaan tarpeet ja

toiveet avustuksen ja avustajan suhteen (tehtävät, ajat, jne.). Työntekijät ohjeistetaan kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Ensisijaisesti pyrimme mahdollistamaan asiakkaille henkilökohtaisen vapauden ja koskemattomuuden sekä oikeuden yksityiselämään ja löytämään sellaiset toimintamenetelmät, ettei rajoittamista tarvita. Mikäli esim. kehitysvammaisella tai muulla asiakkaalla, on aggressiivisuutta, häntä ei tule rajoittaa, vaan ottaa yhteys palvelun myöntäneeseen tahoon palvelutarpeen uudelleen arvioimiseksi. Myös päihtyneen asiakkaan suhteen on ohjeet, jotka annetaan perehdytyksessä. Asiakkaan turvallisuus taa-taan, mutta työntekijä voi keskeyttää työn, mikäli asiakas on voimakkaasti päihtynyt, eikä ole kykenevä työnjohtamiseen henkilökohtaisessa avustuksessa. Asiakkaan turvallisuus varmistetaan tällöinkin ja työntekijä ottaa yhteyttä päivystävään esihenkilöön. Tätä ohjetta sovelletaan myös muuhun yksityi-seen sosiaalipalveluun/tukipalveluun yrityksessä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakas-palautetta kerätään?

Asiakkaiden ja heidän läheistensä antama palaute toiminnasta ja laadusta kysytään palvelun alettua, (esim. miten avustajan kanssa on alkanut sujumaan) sekä vuosittain postitse lähetettävällä paperilo-makkeella. Joka kerran kun olemme yhteydessä asiakkaaseen, kuulostelemme, miten asiakkuus toteu-tuu. Asiakaspalautetta voi antaa milloin vain ja se otetaan käsiteltäväksi tarvittaessa heti. Kaikki asia-kaspalautteet kerätään ja analysoidaan sekä talletetaan ja tiedotetaan hyvinvointialueen yksikölle, asi-akkaille ja työntekijöille.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Mikäli asiakaspalautteessa ilmenee kehityskohtia, miten tilannetta voidaan parantaa. Kehittävät toimen-piteet tiedotetaan koko yritykselle.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

vastuuhenkilö Tiina Karhu, osoite: Ilmakuja 3 B 33, 02210 Espoo, tiina@arjenaurinko.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsinki:

Sosiaali- ja potilasasiamiehet

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Neuvonta puh. 09 310 43355 ma-to klo 9–11

Espoo, Kirkkonummi,
sosiaali- ja potilasasiamiehet Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökoh-
tainen käynti ajanvarauksella.

Tuusula:

Puhelinnumero 040 027 7087

Maanantai 12–15

Tiistai 9–12

Keskiviikko 9–12

Torstai 9–12

(ei pyhien aattona)

Postiosoite: Sosiaalitaito

Sosiaaliasiamies

Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Verkkoasiointi/Turvaposti: www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliasiamies

(Huom! Muistathan kirjoittaa turvapostin viestiin myös matkapuhelinnumerosi)

Sähköposti: sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi (Huom! Vain yleiset ohjeet/neuvot

Savonlinna:

Voit ottaa yhteyttä puhelimitse tai laittamalla sähköpostia sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi,
jolloin voidaan sopia myös tapaamisaika.

Puhelinasiointi

Sosiaali- ja potilasasiamies, Savonlinnan alue

Soita: +358 44 417 3218

Palveluajat

ma–pe 09:00–14:00

Sosiaaliasiamiehen tehtävät:

- neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä sekä vahingonkorvausasioissa.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta kkv.fi/kuluttajaneuvonta/ sivuilla voi tehdä reklamaation palvelusta suoraan yritykselle. Kuluttajaneuvonta neuvoo ja ohjaa edelleen sekä ottaa käsittelyyn kuluttajasuojaan liittyvät asiat mm. kaupan solmimiseen ja sitovuuteen liittyvät ongelmat sekä palvelun virheen hyvittäminen. Yhteys myös puhelin 029 5053050 ma-pe 9-12 tai sähköisellä yhteydenottolomakkeella, joka on kuluttajaneuvonnan sivuilla.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä

Kaikki palvelua koskevat muistutukset ja kantelu- sekä valvontapäätökset viedään yrityksen johdon tiedoksi viipymättä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika on 2 työpäivää, vastaus annetaan kirjallisena.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asiakasta aktivoidaan osallistumaan päivittäisiin toimintoihin hänen toimintakykynsä mukaan. Asiakas määrittelee itse kykynsä osallistumiseen. Päivittäiset toimet tehdään yhdessä asiakkaan kanssa voimavara- lähtöisesti. Sujuvaan vuorovaikutukseen panostetaan, asiakkaita kannustetaan virkistys- ja muuhun sosiaaliseen toimintaan.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaina ei ole lapsia tai nuoria.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Palvelusuunnitelmaa tehdessä kirjataan asiakkaan toiveet liikkumisesta, ulkoilusta jne. yhdessä avustajan kanssa.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Palvelusuunnitelmaan voidaan liittää asiakkaan niin halutessa, ravitsemukseen liittyviä seikkoja, esim. mikäli asiakas haluaa kasvisruokaa tai kasvisten lisäämistä yms.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Työntekijät noudattavat yleisiä käsihygieniaohteita sekä käyttävät työnantajan hankkimia suojavaatteita, suojakäsineitä ja tarvittaessa Stm:n ja Valviran antamien ohjeiden ja määräysten mukaisia muita suoja-aimia. Yritykselle laaditaan erillinen hygieniaohte, johon kaikki työntekijät perehdytetään. Hygieniaohte on liitteenä no 1.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Avustukseen ei kuulu terveyden- ja sairaanhoitoa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Henkilökohtaiseen avustukseen ei pääsääntöisesti kuulu asiakkaiden terveyden seuranta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yritys ei tuota muuta kuin henkilökohtaista avustamista.

4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Palvelu ei sisällä lääkehoitoa.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Palvelu ei sisällä lääkehoitoa. Tarvittaessa otetaan yhteys siitä vastaavaan tahoon, yleensä kotihoidon yksikköön tai omaiseen.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asiakkaan tietoihin sähköiseen järjestelmään on kirjattu heidän kotihoidon, terapeutin, ryhmäkodin ohjaajien sekä sosiaalityöntekijöiden tiedot. Tarvittaessa ollaan yhteydessä näihin tahoihin, esim. asiakkaan kunnan huonontuessa, apuvälinetarpeissa yms.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Alihankkijoita ei ole. .

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakaskäyntien yhteydessä asiakkaan kotona kiinnitetään huomiota turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin, lattialla oleviin sähköjohtoihin, viollisiin kodinkoneisiin ym. Mikäli vaaratekijöitä ilmenee, työntekijä mainitsee huomionsa asiakkaalle. Tarvittaessa hän ottaa yhteyden esihenkilöön ja olemme yhteydessä omaiseen/muuhun asiakkaan yhteistyötahoon. Tarvittaessa neuvomme olemaan yhteydessä pelastusviranomaisin tai palvelusopimuksen mukaan edunvalvojan, isännöitsijään jne.

Käymme yksilöllisesti läpi kunkin asiakkaan turvallisuuteen mm. apuvälineiden osalta liittyvät asiat asiakkuuden alkaessa ja tilanteen muuttuessa.

Ensisijaisesti pyritään siihen, että asiakkaan avaimia ei säilytetä. Mikäli tarve on pakollinen teemme asiakkaan kanssa kirjallisen avaintenluovutus sopimuksen.

4.4.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Työntekijät rekrytoidaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja asiakasmäärän mukaan. Palveluesihenkilöinä henkilökohtaisessa avussa on yksi kokoaikainen ja kaksi osa-aikaista työntekijää. He osallistuvat tarpeen mukaan myös avustus- ja muuhun asiakastyöhön.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yksikön henkilöstö sijaistaa mahdollisuuksien mukaan toinen toistaan. Myös esihenkilöt päivystävät ja tekevät tarvittaessa sijaistuksia.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yrityksessä on riittävästi työntekijöitä, joita käytämme myös sijaistuksiin. Sairauspoissaolotilanteen tullen kysymme asiakkaan muita tututtuja ja perehdytettyjä avustajia tai avustusringissä olevia työntekijöitä vuoroon. Mikäli heistä ei löydy tekijää, kysymme muilta avustajilta. Tarvittaessa esihenkilöt sijaistavat.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Tapaamme kaikki työntekijät henkilökohtaisesti kasvotusten. Kaikki työntekijät sekä heidän taustansa tarkastetaan ja osaamisalueet kartoitetaan tarkasti. Rekrytoinnissa valitaan asiakkaan toiveiden mukaisesti sopiva henkilö, jolla on asiakkaan tarpeisiin sopiva kokemus ja osaaminen sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Asiakas valitsee itselleen sopivimman avustajan.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luottavuus?

Uusia työntekijöitä rekrytoitaessa selvitetään aiempi työhistoria ja koulutus, huomioidaan suositukset ja haastatellaan yrityksessä käytettävän rekrytointilomakkeen mukaisesti myös muut työn tehtävän vaatimat asiat.

Asiakkaina ei ole lapsia, mutta tarvittaessa lasten kanssa työskenteleviltä tarkastetaan rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikön esihenkilö vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää henkilökunnasta perehdyttäjän. Työntekijä perehdytetään uudelleen myös kun hänelle tulee uusi asiakas. Hän saa tiedot asiakkaan työtehtävistä. Yrityksellä on laadittu perehdytysohjelma, joka sisältää kaikki siihen liittyvät osa-alueet sisältäen myös tietosuojan, asiakastietojen käsittelyn ja vaitiolovelvollisuuden.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Työntekijöitä on ohjeistettu ottamaan yhteyttä esihenkilöön, mikäli ilmenee minkäänlaisia epäkohtia koskien työtehtäviä tai työolosuhteita. Mikäli epäkohta on korjattavissa välittömästi, esihenkilö antaa heti ohjeet, miten toimitaan. Mikäli asia on monimutkaisempi, se käsitellään yhteistyössä henkilökunnan ja muiden tahojen kanssa. Olemme herkästi yhteydessä myös omaisiin ja sosiaalityöntekijään sekä kotihoitoon. Käsittelemme koulutuksissa epäkohta tilanteissa toimimista. Epäkohdat ja vaikeat tilanteet kirjaamme sähköiseen asiakaskohtaiseen järjestelmään.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Yrityksessä laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Työntekijöitä kysytään heidän koulutustarpeita ja toiveita ja ne otetaan huomioon järjestettäessä täydennyskoulutusta. Myös vuoden mittaan keskusteluissa työntekijöiden kanssa huomioimme täydennyskoulutustarpeet. Täydennyskoulutusten toteuttamista seurataan vuosittain tilastoimalla kunkin työntekijöiden osallistuminen koulutuksiin.

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Palvelu toteutetaan asiakkaan kodeissa tai muualla heidän osoittamissaan tiloissa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Työntekijät huolehtivat asiakkaiden kotona päivittäisestä siistimisestä sekä pyykkihuollosta palvelusuunnitelmaan kirjatuin sovituin osin.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkaiden turvpuhelinten osalta toimitaan asiakkaan kanssa sovittulla tavalla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Henkilön nimi ja yhteystiedot löytyvät asiakkaan tiedoista ja nämä kirjataan tarvittaessa asiakasrekisteriin.

4.4.4 Terveystietojen huollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Työntekijät perehdytetään asiakkaan käytössä oleviin apuvälineisiin sekä tarvittaessa työntekijä voi avustaa apuvälineiden hankinnassa ja noutamisessa.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Asiakas vastaa itse omista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Avustaja voi tarvittaessa auttaa niiden hankinnassa ja huoltoon viemisessä.

Terveystietojen huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Kukin työntekijä saa tiedot sähköisen järjestelmän kautta vain omista asiakkaistaan. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus sopimus kirjataan työsopimukseen ja jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden työsopimuksen yhteydessä.

Kaikki asiakkaaseen liittyvät kirjalliset dokumentit (palvelusuunnitelma ja palvelusopimus) säilytetään lukollisessa kaapissa.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat osa perehdytystä ja täydennyskoulutusta. Perehdytysopas käydään läpi ja tarkistetaan jokaisen työntekijän osalta heti työsuhteen alussa.

Tietosuojaselosteet ovat <https://www.arjenaurinko.fi>

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sinikka Nordlund, Ilmakuja 3 B 33, 02210 ESPOO, sähköposti: sinikka@arjenaurinko.fi
puh. 0440988946

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Olemme tiiviisti yhteydessä asiakkaisiin sekä omaisiin tai muihin tahoihin, esim. kotihoito, sosiaalityöntekijä, ryhmäkotien ohjaajat, keräämme tietoa kehittämiskohteista. Teemme vuosittain asiakastytyytyväisyyskyselyn, mistä saamme tietoa mahdollisista kehittämiskohteista, palveluistamme sekä myöskin siitä, missä olemme onnistuneet. Olemme myös säännöllisesti yhteydessä työntekijöihin ja järjestämme kaksi kertaa vuodessa yhteisiä tapaamisia, joissa keskustelemme ja ideoimme yhdessä miten voimme parantaa toimintaamme ja missä kohtaa asiat toimivat hyvin. Teemme vuosittain työhyvinvointi ja työtyytyväisyyskyselyn työntekijöille.

Käsitlemme kerran vuodessa poikkeamailmoitukset ja myös toimenpiteet, mihin ne ovat johtaneet.

Tiedotamme työntekijöitä toimenpiteistä, joihin riskienhallinta on johtanut. Kaikesta tästä teemme kehittämissuunnitelman.

Kehittämistarpeita ovat mm. ilmoitusvelvollisuuden tarkempi avaaminen työntekijöille, työntekijöiden omien voimavarojen kartoitus (vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen) osana työhyvinvointia, asiakkaiden palvelusuunnitelmien vuosittainen tarkistus ja päivämäärän kirjaaminen.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Espoossa 15.01.2024

Allekirjoitus



Sinikka Nordlund