

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan virallinen nimi Puhdaspäivä		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2049774-7
Toimintayksikön nimi		
Toimintayksikön postiosoite Kivakatu 1 a1		
Postinumero 15210	Postitoimipaikka Lahti	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Pauli Venäläinen		Puhelin 050-4093842
Postiosoite Kivakatu 1 a1		
Postinumero 15210	Postitoimipaikka Lahti	
Sähköposti pauli@puhdaspaiva.fi		
Tarjottavat palvelut (sosiaalihoitona tarjottavat palvelut ja muut palvelut , hinnasto liitteenä) Siivouspalvelut- ja asiointipalvelut (palveluista tarkemmin liitteenä)		
Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Asiakasryhmiä ovat yritykset, iäkkäät ihmiset ja muut yksityisasiakkaat		
Sijaintikunta / toimialue Sijaintikunta on lahti, mutta toiminta-alue on lähinnä Päijät-Hämeen alue.		
Sijaintikunnan yhteystiedot Kivakatu 1 a1, 15210 Lahti		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta 19.03.2012		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Jatkuva vuosivakuutus alkaen 2.3.2012		
Ennakkoperintärekisteröinnin voimassaolo / pvm saakka 01.03.2012/28.02.2013		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET ja näiden sisällön tarkistaminen / päivittäminen

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa pääasiassa siivous ja asiointipalveluita yrityksille ja yksityisasiakkaille. Yksityisasiakkaat koostuvat lähinnä iäkkäimmistä ihmisistä.</p>
<p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Yrityksen tärkeimpiin arvoihin kuuluu luotettavuus, ammattimaisuus, asiakaslähtöisyys ja turvallinen toiminta työtä suoritettaessa.</p> <p>Toimintaperiaatteisiin kuuluu, että yritys toimii tarvittaessa yhteistyössä koulutettujen ammattilaisten kanssa. Näin työn tulos tyydyttää sekä asiakasta, että yrittäjää.</p>

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

<p>Omaavalvonnasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot ja tehtävät</p> <p>Pauli Venäläinen, Kivakatu 1a1, 15210 Lahti. Työtehtävinä laskutus, itse tehtävä työ(siivous yms.) ja paperiasioiden hoitaminen (ei kirjanpito).</p>
<p>Omaavalvonnasta vastaavien henkilöiden nimi ja tehtävä</p> <p>Pauli Venäläinen Toimitusjohtaja/siivooja</p>
<p>Miten omaavalvonta toteutetaan yksikössä? (Henkilöstön osallistuminen omaavalvontaan, suunnittelu, perehdytys, toteutus)</p> <p>Koska yrityksellä on vain yksi työntekijä, omaavalvontaa perehdytys/perehdyttäminen suoritetaan toteutetaan omaavalvontasuunnitelmaa tehtäessä. Tämän jälkeen omaavalvonta suunnitelmaa päivitetään ja seurataan tarpeen mukaan. Yrityksellä on myös kaksi väliaikaista työntekijää, joista toinen tekee yhtä toimistoa sekä porraskäytävää ja toinen käy pelkästään kahdella asiakkaalla juttelemassa/viemässä ulos. Aina kun uusi työntekijä aloittaa työnsä, hän tulee näkemään allekirjoittaneen tekevän sen ensin. Tämänkin jälkeen työntekijä tekee seuraavaksi työnsä allekirjoittaneen valvonnan alaisena.</p>

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Miten asiakaspalautetta hankitaan?</p> <p>Asiakaspalaute hankitaan välittömästi kysymällä asiakkaalta suullinen palaute sekä Palvelu Santran kautta.</p>
<p>Miten asiakas ja omaiset voivat antaa palautetta?</p> <p>Asiakas tai asiakkaan omaiset voivat antaa palautetta sähköpostitse, Palvelu Santran kautta, puhelimitse tai itse paikanpäällä. Yleensä he antavat palautetta kasvotusten.</p>
<p>Miten asiakaspalautteiden kautta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan (ja asiakaspalautejärjestelmän) kehittämiseksi?</p> <p>Kaikki palaute analysoidaan toiminnan kehittämiseksi, jotta kaikki mahdolliset epäkohdat saadaan korjattua välittömästi. Näin taataan pysyvä hyvä laatu työssä sekä hyvät asiakas-suhteet.</p>

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Mitkä ovat toiminnan kriittiset työvaiheet, riskit ja vaaratilanteet?

Kriittiset työvaiheet koostuvat enimmäkseen kotona tehdystä työstä (siivous, verhojen laitto, ikkunanpesu). Työtä tehdessä asiakas on useimmiten paikanpäällä, joten ns. vaativat työvaiheet ovat varsinkin tavaroiden siirtely pois paikoiltaan ja takaisin paikoilleen. Myös asiakkaan liikkuminen asunnon sisällä täytyy huomioida niin että vaaratilanteita ei pääse syntymään. Riskeinä vanhemmilla ihmisillä on tietenkin sairaskohtaukset, kaatuilut ja muut vastaavat tilanteet. Jos asiakas haluaa itse osallistua suoritettavaan työhön on otettava huomioon se seikka, että vanhoilla ihmisillä tasapainoaisesti voi olla erittäinkin huono. Myöskin oven turvalukkoa ei ole hyvä lukittaa, koska silloin kun jotain sattuu ei apu pääse nopeasti paikalle vaikka sairaskohtauksen sattuessa. Toiminnan riskeihin voi myöskin lisätä työkiireen, jolloin virheiden määrä työssä saattaa lisääntyä. Työntekijöiden ammattitaito- tai sen puuttuminen saattaa luoda riskitilanteita, kun ei osata tehdä työtä ammattimaisesti ja työturvallisesti. Toiminnan riskitilanteita tulee tietenkin lisää jos asiakas käyttää alkoholia (huono tasapaino, oksennukseen tukehtuminen jne.), polttaa tupakkaa (tulipalovaara!), käyttää kovasti lääkkeitä (asiakas ei pysy hereillä, reagointi vaaratilanteisiin on heikkoa/olematonta) tai jos palovaroittimesta loppuu paristot (asiakas ei itse pysty tai muista vaihtaa paristoja ja tulipalon sattuessa mikään ei varoita vaarasta!) Sähkölaitteiden taakse tai päälle kertynyt pöly tulee poistaa aina tarpeen tullen (tulipalovaara). Ihmisen turvallisuus- varsinkin vanhemman ihmisen turvallisuus on uhattuna esim. ns. ”ovelta ovelle kiertävien ihmisten” takia. Vaaratilanteita saattaa syntyä helposti jos asiakkaalla on monta palveluntuottajaa (kuka hoitaa ilmoituksen mahd. vaaroista?) Asiakkaan huonokuntoiset silmälasit tuottavat riskejä jokapäiväisessä elämässä (ei näe kynnystä, ei näe lukea varoitustekstejä, etäisyyksien arviominen huonoa) Yrittäjän riskejä asiakastyössä on esim. tilanteet jossa työntekijä on kipeä tai muuten estynyt työskentelemään. Jos asiakkaalla esiintyy astmaa tai muuta hengityselin sairautta on sisäilman puhtaudella suuri merkitys. Joillakin asiakkaille on kova tarve ”hamstrata” tavaraa käytäville tai huoneisiin jolloin kaatumisen riski kasvaa huomattavasti ja kulkeminen vaikeutuu. Vanhoilla ihmisillä voi myös olla kynttilöitä jotka ovat ehdottomasti paloturvallisuusriski. Yksi vastaantullut ehkäisty vaaratilanne oli, kun veteraaniasiakkailla oli pesutilassa avoinainen (jatkojohto) pistorasia johon itsekin meinasin suoraan vettä laskea. Tämä asia korjattiin saman tein.

Miten ennakoidaan ja ennaltaehkäistään vaaratilanteet ja vahingot?

Varsinkin vanhemman ihmisen liikuntarajoitteisuus tulee ottaa huomioon tavaroita siirreltäessä, sekä aseteltaessa tavaroita takaisin paikoilleen. Jos vanhus vaatimalla vaatii osallistua itse työhön niin asiakasta on tarkkailtava koko ajan mahd. tapaturmien varalta. Lähtökohtana on kuitenkin, että asiakas ei osallistu itse työhön, koska näin toimimalla vältetään monta vaarallista tilannetta. Vanhemmalla asiakkaalla turvalukkoa ei kannata unohtaa kiinni koska apu ei silloin pääse sisälle. Palveluntuottaja käyttää tarvittavan paljon aikaa jokaisen asiakkaan kanssa, jotta kiireessä tulevia vaaratilanteita ei pääse syntymään. Työntekijöitä rekrytoidessa tulee ottaa huomioon työntekijän tausta ja ammattitaito-jo nämä seikat kun otetaan huomioon monta työhön liittyvää riskiä poissuljetaan. Asiakasta ohjeistetaan sähkölaitteiden käytöstä ja niiden vaaroista (rikkonaiset sähkölaitteet poistetaan käytöstä) ja olemaan päästämättä asuntonsa sisään ketään epäilyttäviä henkilöitä. Kaikki vahingot ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan välittömästi yrityksen johdolle ja kirjataan ylös. Työntekijöiden työtehtävät jaksotetaan niin, että he eivät ole väsyneitä palveltaessa asiakkaita, koska väsyneenä tulee vähemmän keskittytyä vaaratilanteisiin. Yrityksen tulee olla yhteydessä toiseen mahdolliseen palveluntuottajaan ja keskustella asiakaasta silloin kun on mahdollista ja merkitä ylös mahdolliset epäkohdat (raporttivelvollisuus). Pidetään kiinni siitä periaatteesta että työntekijöiden vaihtuvuus kohteessa on mahdollisimman pieni (näin työntekijä oppii tuntemaan asiakkaan paremmin ja välttämään vaaratilanteita). Siltä varalta jos työntekijä on estynyt työskentelemään on varauduttava verkostoitumalla toisen yrittäjän kanssa. Jos palveluntuottaja huomaa, että asiakas on kerännyt tavaraa niin, että se estää/vaikeuttaa liikkumista ja

<p>aiheuttaa vaaratilanteita, on palveluntuottaja viipymättä keskusteltava asiakkaan kanssa asiasta. Jos tilanteeseen ei tule muutosta on otettava yhteys viranomaisiin. Jos asiakas (varsinkin iäkäs) käyttää tavallisia kynttilöitä voi palveluntuottaja ehdottaa asiakkaalle vaihtoehtoisesti turvallisempaa sähkökynttilää. Jos mahdollista, asiakkaalle suositetaan hankittavaksi sammutuspeitettä. Säännöllinen riskien arviointi on osa riskien ennakoinnista.</p>
<p>Miten toimitaan, jos epäkohtia havaitaan tai vahinkoja tai vaaratilanteita tapahtuu? (Asiakkaalle/omaiselle ilmoittaminen ja heille annettava tuki, selvittely, asian kirjaaminen ja tiedottaminen ja tarvittaessa viranomaisille ilmoittaminen)</p> <p>Jos palveluntuottaja/työntekijä havaitsee epäkohtia niinkuin mm. vioittuneen laitteen, palovaroittimen puuttumisen ilmoittaa hän siitä viipymättä asiakkaalle ja tarvittaessa omaisille ja viranomaiselle (palotarkastaja, terveystarkastaja tms.) Epäkohdat kirjataan palveluntuottajan kansioon (asiakkaasta). Jos asiakas saa sairaskohtauksen tai kohteessa syttyy esim tulipalo tulee palveluntuottajan . Pidetään huoli siitä että asiakas tietää yleisen hätänumeron ja tietää miten toimia hätätilanteessa (ja miten asiakas pystyy reagoimaan hätätilanteessa on myös tärkeää!) Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan tarpeen mukaan ja jos asiakkaan toimintakyky heikkenee, tulee palveluntuottajan arvioida tilannetta (otetaanko yhteyttä sosiaalialueen työntekijään tms.) Jos sama riski toistuu useamman kerran on asiasta keskusteltava yhdessä työntekijöiden ja asiakkaan kesken ja selvittävä keino siihen että riski saadaan eliminoitua.</p>
<p>Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326</p>

6. HENKILÖSTÖ

Määrä, rakenne ja sijaisten käytön suunnitelma

<p>Henkilöstön määrä, mitoitus ja rakenne (rakenne kuvataan koulutuksen ja tehtävien mukaan)</p> <p>Henkilöstön määrä on tällä hetkellä yksi työntekijä, mutta yrittäjä toimii yhteistyössä muiden alan yrittäjien kanssa. Näistä ammattitaitoisista yrittäjistä muodostuu verkosto, johon voi luottaa kun tarvitsee apua sijaistamisessa tai jos työn määrä on liian suuri itse kannettavaksi. Väliaikaisesti yrityksellä on töissä kaksi väliaikaista työntekijää, mutta heidän työmääränsä on vain muutama tunti kuukaudessa.</p>
<p>Mitkä ovat henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja sijaisten hankintamenettelyt?</p> <p>Henkilöstön rekrytoinnin perusperiaatteet on se, että henkilöstö on ammattitaitoisia, luotettavaa ja motivoitunutta työhönsä. Sijaiset saa lyhyelläkin varoitusajalla muista alan yrittäjistä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)</p> <p>Työntekijä perehdytetään asiakkaan tarpeisiin, toimimaan vaaratilanteissa, sekä tarvittaessa merkitsemään ylös vaaratilanteet/läheltäpiti tilanteet.</p>
<p>Miten ylläpidetään ja kehitetään henkilökunnan ammattitaitoa ja osaamista?(esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, työhyvinvoinnin ylläpitäminen, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut)</p> <p>Henkilökunnan ammattitaitoa pyritään lisäämällä käyttämällä mm asiakkaalta saatua palautetta työstä sekä antamalla itse palautetta työntekijälle. Työhyvinvointi lisääntyy puhumalla avoimesti ja asiallisesti asioista.</p>

7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms. Jos toimitaan asiakkaan kotona, voidaan seuraavat viisi kohtaa poistaa.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygientilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta</p>
<p>Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä</p> <p>Jokaisen käynnin jälkeen välineet puhdistetaan, likaiset ja puhtaat työvälineet pidetään erillään toisistaan. Siivousliinat ja mopit pestään erikseen (90 astetta!) pesukoneessa. Jos likaista pyykkiä ei ehdi pestä samana päivänä, levitetään pyykkiä niin, että ne saavat ilmaa eivätkä homehdu tai rupea haisemaan (bakteerit). Influenssa aikana välineet voi tarvittaessa desinfioida. Samalla välineellä (moppi/liina) millä on pyyhitty saniteettitiloja ei pyyhitä muita asunnon tiloja! Erittäin likaisissa tiloissa käytettäviä välineitä joutuu mahdollisesti heittämään roskiin.</p>
<p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteutuksenmenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveysuojeluviranomaisten kanssa, jne.) Sisäilman laatu paranee siivouksen myötä.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmotus.pdf</p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p>

Vastuuhenkilön yhteystiedot
Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot Pauli Venäläinen Kivakatu 1a1, 15210 Lahti
Miten asiakkaan turvallisuus huomioidaan asiakastyössä ja miten menetellään jos puutteita havaitaan? Asiakkaan turvallisuus huomioidaan koko ajan puhumalla jos tavaroita siirtelee tai jos havaitsee jonkin välittömän vaaratilanteen tai parantamisen kohteen.
Mitä valvontalaitteita yksikössä on käytössä ja miten niiden toimivuus varmistetaan? -
Miten asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuus varmistetaan? (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.) Asiakkaan turvalaitteet tarkistaa kotiapu, poikkeuksena palohälytin.
Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma Asiakasturvallisuutta kehitetään jatkuvasti puhumalla asiakkaille mahdollisista vaaratilanteista ja miten niitä voi ehkäistä parhaiten.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä
Hoitosuunnitelmaa tehtäessä otetaan huomioon asiakkaan lähtökohdat ja pidetään huolta siitä, että asiakas on ymmärtänyt suunnitelman pääidean. Suunnitelmaa päivitetään aina tarpeen vaatiessa, mutta kuitenkin tietyin väliajoin tarkistetaan.

<p>Miten asiakkaan tarpeet / toiveet otetaan huomioon hoito- ja/tai palvelusuunnitelmaan tai palvelusopimusta tehdessä? Asiakkaan tarpeet otetaan huomioon siten, että palvelusta on hyötyä sekä asiakkaalle, että palveluntuottajalle.</p>
<p>Miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua palveluun / yksikköön etukäteen? Palveluntuottaja menee ensin käymään asiakkaalla ja esittäytyy sekä käy asiakkaan kanssa läpi palvelun sisällön.</p>
<p>Miten asiakkaalle ilmoitetaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista? Asiakkaalle ilmoitetaan puhelimitse tai kasvotusten palvelun yhteydessä, mutta kuitenkin etukäteen.</p>
<p>Miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista Asiakas itse pääasiassa vastaa, mutta palvelusopimukseen merkitään jos tilanne on toinen ja asiasta sovitaan omaisten kanssa.</p>
<p>Miten menetellään, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti Asiasta keskustellaan asiakkaan sekä mahdollisesti omaisten kanssa.</p>
<p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §) Yritys kunnioittaa asiakkaan yksityisyyden suojaa, ja kaikki asiat ovat salassa pidettäviä ja luottamuksellisia. Asiakkaalla on aina viimeinen sana sanottavana palveluun liittyen.</p>
<p>Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään Asiakkaan oikeuksia ei pyritä rajoittamaan, mutta on olemassa esim holhouksen alaisena olevia ihmisiä, joiden kohdalla heidän oikeutensa saattavat rajoittua.</p>
<p>Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet</p>

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Jos asiakkaalla on palvelusta huomauttamista tai hän on tyytymätön saamaansa kohteluun, tulee hänen ensin ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja antaa palveluntuottajalle tilaisuus korjata asia. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta myös palvelunvälityskeskus PalveluSantraan, Vapaudenkatu 23 B, 15140 Lahti, puh. (03) 818 5555.

Asiakas voi ottaa yhteyttä myös kuluttajaneuvontaan.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen / palvelusetelillä tuotettuun palveluun, asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon vastuuhenkilölle tai kantelun toimintaa valvoville viranomaisille esim. sosiaali- ja tai perusturvalautakunnalle tai aluehallintovirastoon (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle palaute osoitetaan

Yhteystiedot samat kuin yrityksellä. Palauteen ottaa vastaan sekä käsittelee yrityksen toimitusjohtaja.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Kuluttajasuojaneuvoja, puh. 071 873 1901 ma-pe klo 9-15

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot
Heinola, Peruspalvelukeskus Aavan kunnat sekä
Peruspalvelukeskus Oivan kunnat :
Sosiaalialan osaamiskeskus Verso
Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo
Sosiaaliasiamies Ritva Liukonen
- puhelinaika ma-to klo 13-15 ja pe klo 9-11
puh. 044 729 7987
ritva.liukonen@phsotey.fi

Lahti:
Sosiaalialan osaamiskeskus Verso
Ahvenistonkatu 2, 3. krs,
Sosiaaliasiamies Aija Riitta Saastamoinen
- puhelinaika ma-to 13-15 ja pe klo 9-11
puh. 044 729 7989
aija-riitta.saastamoinen@phsotey.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien palautteiden ja muistutusten käsittelystä

Palautteet käsitellään välittömästi ja toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi asioiden korjaamiseksi.

Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa (kun kyseessä on kunnan palvelupäätöksellä tehtävästä palvelusta)

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät kehittämistoimet

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia pyritään korostamaan kommunikoimalla ja kertomalla hänen oikeuksistaan.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

<p>Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: http://www.valvira.fi/</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta</p> <p>Asiakkaan virkeystasoa pyritään pitämään yllä keskustelemalla ja rohkaisemalla liikkumaan sekä kertomaan jos jotenkin voi olla avuksi. Joskus vaikea elämäntilanne tai vaihe voi vaatia keskustelua.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.) Valtion ravitsemusneuvottelukunta: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/</p> <p>Yritys ei järjestä ruokailuun liittyviä palveluita.</p>
<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot</p>
<p>Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (asiakkaiden ulkoiluun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)</p> <p>Asiakkaan ulkoilu järjestetään kunnan mukaan. Tietysti säälläkin on merkitystä. Ulkoiluun valitaan sopivat vaatteet ja reitti tehdään sopivan pituiseksi asiakkaan halun mukaan.</p>
<p>THL:n liikuntasuositukselut eri-ikäisille: http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemiseksi laaditusta toimintaohjeista ja seuranta käytännöistä</p> <p>Välineiden vaihtaminen ja tarvittaessa hävittäminen tarpeellisin väliajoin. Käsien desinfiointi sekä peseminen varsinkin tartunta-aikoina.</p>
<p>Siivousta, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytännöt</p> <p>Ei samoja välineitä toiseen paikkaan. Mopit ja liinat pestään erikseen 90 asteessa. Eritteessä olevat työvälineet heitetään tarpeen tullen menemään.</p>
<p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p>Asiakkaalta saatu suullinen palaute hyödynnetään työssä, jolloin kaikki hyötyvät.</p>

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Miten menetellään sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi (kiireettömät / kiireelliset tapaukset)

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Potilasasiamiehen yhteystiedot
Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä
Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti
- tavattavissa ma-ke klo 9-15
puh. (03) 819 2504, potilasasiamies@phsotey.fi

Lahden kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto
Potilasasiamies
PL 116, 15101 Lahti
- puhelinaika ke, to klo 13-16
- vastaanotto ajanvarauksella
puh. (03) 818 3288, 050 398 7252

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta (myös henkilöstön perehdyttäminen tietosuojasiioihin ja henkilökunnan osaamisen varmistaminen)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot
Rekisteriseloste (liite)
Miten asiakirjojen arkistointi on toteutettu? (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)?
Miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa?
Asiakastietojen käsittelyn kehittämistoimet

Asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviä ohjeita:

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Miten yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua ?

Yritys ei ole tarvinnut alihankkijoiden palveluita, mutta jos näin kävisi, että yritys haluisi ostaa alihankkijalta palveluita, niin palvelunlaatua tarkkailtaisiin asiakaskyselyillä.

Luettelo alihankkijoista

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Miten yksikön yksikön omavalvonnan toteutumista seurataan ja omavalvontasuunnitelmaan päivitetään?

Seuraaminen tapahtuu vertaamalla käytäntöä omavalvontasuunnitelman sisältöön ja siten pohtimalla toteutuuko suunnitelma ja onko siinä puutteita tai voiko siihen lisätä jotain kohtia. Omavalvonta suunnitelma päivitetään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys Lahti 23.3.2015	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja) Nimenselvennys Pauli Venäläinen
--------------------------------------	---