

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

| | |
|---|--|
| Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Kunta | |
| Palvelujen tuottajan nimi Apurina Oy | Kunnan nimi Taivalkosken kunta |
| Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Siivous, tekstiilihuolto, ruoanvalmistus, avustus- ja asiointipalvelu, henkilökohtainen avustaminen. Asiakkaina vanhukset, vammaiset, lapset | Sijaintikunta Taivalkosken kunta |
| Sijaintikunnan yhteystiedot Taivalkosken kunta | |
| Palvelujen tuottajan virallinen nimi Apurina Oy | Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2115434-0 |
| Toimintayksikön nimi | |
| Toimintayksikön postiosoite Posiontie 76 | |
| Postinumero 93400 | Postitoimipaikka Taivalkoski |
| Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Maija-Liisa Naumanen | Puhelin 040 356 8036 |
| Postiosoite Posiontie 76 | |
| Postinumero 93400 | Postitoimipaikka Taivalkoski |
| Sähköposti info@apurina.fi | |
| Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) | Muutosluvan myöntämisen ajankohta |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta x.x.2008 | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta |
| Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Pohjola Vakuutus Oy | |

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Olemme luotettava kotityöpalvelua tarjoava yritys. Meiltä saat kotiisi liittyvää palvelua ammattitaidolla. Tukeaksemme kotona asumista ja itsenäistä selviytymistä, teemme ylläpito- ja perussiivouksia, avustus- ja asiointipalvelua, piha- ja puutarhatöitä ym. kodin töitä asiakkaan tarpeet huomioiden.

Arvot ja toimintaperiaatteet

1.IHMISARVON KUNNIOITTAMINEN

Kotipalvelutyöntekijä osoittaa kunnioitusta jokaista ihmistä kohtaan,puhuttelee ja kohtelee häntä arvokkaana yksilönä. Kotipalvelutyöntekijä kunnioittaa työssään ihmisen yksityisyyttä, henkilökohtaisia elämänarvoja ja elämäntilanteesta ja on luotettava.

TOTEUTUS

Työskennellessä asiakkaiden parissa kohtaamme asiakkaan aina kunnioittaen, ystävällisesti ja vanhempia henkilöitä teititellen. Arvostamme asiakkaan omaa tilaa ja muistamme että työskentelemme toisen kodissa, jossa noudatamme heidän sääntöjään. Kohtaamme jokaisen asiakkaan omana yksilönään ja työotteemme on luotettava ja ammattitaitoinen

2. ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

Kotipalvelutyöntekijä kunnioittaa ihmisen oikeutta itsenäiseen elämään ja päätöksentekoon myös omassa hoidossaan. Hän huolehtii että asiakas saa tarvitsemansa tiedon itseensä liittyvistä asioista ja vaikutusmahdollisuuksistaan. Kotipalvelutyöntekijä huomioi yksityisyyden tarpeen ja arvostaa hänen henkilökohtaista tilaansa. Kotipalvelutyöntekijä puhuttelee asiakasta hänen toivomallaan tavalla.

TOTEUTUS

Asiakkaan kanssa työskennellessä kunnioitamme hänen tekemiään päätöksiä omasta hoidostaan ja elämästään, siinä määrin kuin ne eivät ole vaaraksi asiakkaan terveydelle. Joidenkin asiakkaiden kohdalla saatamme törmätä hyvinkin suureen henkilökohtaiseen tilaan, joka meidän tulee hyväksyä ja pyrkiä hoitamaan työmme näiden puitteiden mukaan. Emme saa arvostella asiakasta hänen omista valinnoistaan.

3. OIKEUDENMUKAISUUS

Kotipalvelutyöntekijä on tietoinen asiakkaiden oikeuksista. Hän edistää asiakkaiden hyvinvointia. Kotipalvelutyöntekijä puolustaa asiakkaan oikeuksia ja tarpeiden täyttämistä niin pitkälle kuin se käytettävissä olevien voimavarojen mukaan on mahdollista.

TOTEUTUS

Hoitomme lähtökohta on hoitaa jokainen asiakas hänelle kuuluvin edellytysten mukaan. saatamme asiakkaan tietoon ne asiat jotka koskevat hänen omaa hoitoaan tai siihen vaikuttamista ja oikeutta saada hoitoa ja apua arkielämän asioissa ellei hän ole itse kykenevä niistä huolehtimaan.

4. TASA-ARVO

Kotipalvelutyöntekijä työskentelee työssään tasa-arvoisesti. Hän edistää ihmisten mahdollisuuksia hyvään elämään ja sitä koskevaan päätöksentekoon. Hän tietää ettei ihmistä saa syrjiä vaan kaikkia on kohdeltava tasavertaisesti hänen asemastaan, elämäntilanteestaan, iästään, sukupuolestaan, uskonnostaan, kulttuuristaan, rodustaan, vakaumuksestaan tai mielipiteestään riippumatta.

TOTEUTUS

Kohtaamme jokaisen uuden asiakkaan ilman ennakkoluuloja ja asenteita saatujen alkutietojen perusteella. Emme kieltäydy hoitamasta asiakasta hänen taustojensa takia. Hoidamme jokaisen asiakkaan samalla ammattimaisella tavalla hänen elämäntilanteestaan riippumatta, emmekä anna omien mielipiteidemme vaikuttaa käytökseemme tai hoidon laatuun tai tuo niitä esille hoitotilantessa.

5.VASTUULLISUUS

Kotipalvelutyöntekijä huolehtii oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä. Hän vastaa omasta

työstään ensisijaisesti asiakkaalle. Kotipalvelutyöntekijän tulee omalta osaltaan huolehtia, että asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Vastuullisuudessa keskeisenä on myös salassapitovelvollisuus.

TOTEUTUS

Otamme vastuun tekemästämme työstä ja olemme valmiita perustelevaan toimintamme asiakkaalle. Meidän tulee kertoa asiakkaalle ennen hoitotoimen aloitusta mitä olemme tekemässä ja mihin se vaikuttaa niin että asiakas sen myös ymmärtää kaikilta osilta. Allekirjoitamme salassapito velvollisuuden.

6.TYÖ-YHTEISÖ JA YHTEISKUNTA

Hän toimii yhdessä muiden ammattilaisten kanssa asiakas- ja potilaslähtöisesti.

Kotipalvelutyöntekijän työ on rakentavaa. Hän uskaltaa ottaa puheeksi vaikeatkin asiat ja edistää omalta osaltaan työyhteisönsä hyvinvointia. Kotipalvelutyöntekijä osallistuu aktiivisesti oman alansa ja ammattinsa kehittämiseen.

TOTEUTUS

Pystymme toimimaan osana suurempaa työtiimiä asiakkaan edun nimissä. Pyrimme tuomaan esille oman ammattitaitomme ja näkemyksemme asiakkaan hoitoa suunniteltaessa. Pystymme ottamaan vastaan sekä positiivista että negatiivista palautetta rakentavasti ja siitä oppien. Pystymme myöntämään omat heikkoutemme ja olemme halukkaita oppimaan ammatistamme lisää. Puutemme haivaitsemme epäkohtiin sekä asiakkaan hoidossa että työyhteisömme hyvinvoinnissa.

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Maija-Liisa Naumanen, 040 356 8036

toimitusjohtaja

info@apurina.fi

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Maija-Liisa Naumanen, 040 356 8036

toimitusjohtaja

info@apurina.fi

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Työntekijät perehdytetään työhön ja siihen liittyvään omavalvontaan yhdessä työskennellen perehdytysjakson ajan.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

| |
|---|
| <p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)</p> <p>Asiakkaille tehdään kerran vuodessa tyytyväisyyskysely.</p> <p>Saamme palautetta asiakkailta ja heidän omaisiltaan suullisesti.</p> <p>Palautetta saamme myös asiakastapaamisissa, sekä kaikissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaan ja palvelun ostajan kanssa.</p> <p>Käytämme saatua palautetta toiminnan kehittämisessä.</p> |
| <p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa</p> <p>Käymme läpi asiakkaiden antamat kyselyt ja parannamme toimintaa ja työtä sen mukaan.</p> <p>Teemme jatkuvaa arviointia asiakasprosessien eri työvaiheissa, sekä käsittelemme palautteita varmistaaksemme tiedon kulun kaikille asiakasta hoitaville henkilöille.</p> <p>Pystymme ottamaan vastaan sekä positiivista että negatiivista palautetta rakentavasti ja siitä oppien. Pystymme myöntämään omat heikkoutemme ja olemme halukkaita oppimaan ammatistamme lisää.</p> |
| <p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä</p> <p>Pystymme toimimaan osana suurempaa työtiimiä (mm. kunnan kotihoidon kanssa) asiakkaan edun nimissä Pyrimme tuomaan esille oman ammattitaitomme ja näkemyksemme asiakkaan hoitoa suunniteltaessa.</p> |
| <p>Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi</p> <p>Asiakkaille tehdään kerran vuodessa tyytyväisyyskysely, joka on mielestämme ollut hyvä. Lisäksi internet-sivuille on suunnitelmissa tehdä palautelokero.</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

| |
|--|
| <p>Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti</p> <p>-Työpaikan vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi</p> <p>-Tietoturvaohjeistus</p> <p>-Perehdytysmateriaali (suunnitteilla)</p> <p>-Asiakassuunnitelmat</p> |
| <p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään</p> <p>Kirjataan ylös ja käydään asiakasta hoitavien henkilöiden (mm. kunnan kotihoito) kanssa läpi yhteisesti.</p> |
| <p>Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan</p> <p>Epäkohtien havaitsemisen ja käsittelyn jälkeen laaditaan toimintasuunnitelma kunnan kotihoidon kanssa epäkohtien korjaamiseksi ja nimetään vastuuhenkilö(t). Korjaustoimenpiteet aikataulutetaan ja toimenpiteiden etenemistä seurataan. Lopuksi tarkistetaan, että epäkohdat on korjattu.</p> |

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille
Toimenpiteistä laaditaan muistiot. Muistiot jaetaan tarpeellisille tahoille sähköpostitse ja mapitetaan työsuojelukansioon sekä tiedotetaan suullisesti palaverissa.

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

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Apurinalla on osa-aikaisia työntekijöitä, joilla on siivousalan koulutus.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Työntekijöiksi rekrytoidaan ainoastaan ennestään tunnettuja henkilöitä, joiden ammattitaitoon ja rehellisyyteen voi luottaa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Suunnittelulla on perehdytyskansio, josta löytyy tiedot ja ohjeistukset kaikista asiakkaista. Tätä kansiota päivitetään säännöllisesti.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Työvuorosuunnittelun yhteydessä käydään läpi asiakaskohtaamiset ja niissä esille tulleet kehittämistarpeet ja epäkohdat. Jokainen asiakas on yksilö ja tämän vuoksi jokainen asiakas tulee kohdata hänen omista lähtökohdistaan.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Henkilöstön osaamista kehitetään työssäohjaamisen yhteydessä.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

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.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan.

| |
|--|
| <p>Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygientilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)</p> <p>Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan.</p> |
| <p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta</p> <p>Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan.</p> |
| <p>Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä</p> <p>Siivoamme asiakkaiden kotona laadukkailla ja allergiatestatuilla välineillä ja aineilla. Toimitamme pyykkitarvikkeita pesulaan asiakkaan puolesta. Viemme jätteet tähän tarkoitukseen varattuihin paikkoihin.</p> |
| <p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteutumismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveys- ja turvallisuusviranomaisien kanssa, jne.)</p> <p>Aistinvaraiset havainnot.-</p> |
| <p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p> <p>Ei tarjota terveydenhuoltoon liittyviä palveluita</p> |
| <p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Maija-Liisa Naumanen, 040 356 8036</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 määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p> |
| <p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p>Käytössä olevien laitteiden toimintakuntoa seurataan, tarvittaessa huolletaan tai uusitaan.</p> |

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

| |
|--|
| <p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot Maija-Liisa Naumanen, 040 356 8036</p> |
| <p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava) Asiakkaan tilan niin vaatiessa ohjaamme hänet sosiaalihuollon/kotisairaanhoidon piiriin, lääkäriin tai sairaalaan.</p> |
| <p>Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta Asiakkaat vastaavat itse palovaroittimien tarkistamisesta. Turvarannekkeiden toimivuus varmistetaan.</p> |
| <p>Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.) Turvarannekkeiden toiminta varmistetaan. Asiakkaat itse varmistavat että palovaroittimet ovat toimintakunnossa</p> |
| <p>Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma Vaarojen arviointi ja riskien kartoitus. Ensiapukoulutus. Ensisammutuskoulutus suunnitteilla.</p> |

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

| |
|--|
| <p>Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ja sitä päivitetään aina tarvittaessa Asiakkaan toiveet otetaan huomioon suunnitelmaa tehtäessä</p> |
| <p>Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen Esitteet ja nettisivut.-</p> |
| <p>Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista. Palvelusopimus tehdään kirjallisena ja siihen kirjataan yksityiskohtaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut, käyntipäivät sekä kellonajat. Sopimuksesta käyvät ilmi palvelusta perityt hinnat (eri liitteenä), sekä peruutusehdot. Jos palveluiden kustannukset muuttuvat, menee siitä tieto laskun mukana asiakkaalle kaksi kuukautta ennen palvelun hinnan muuttumista.</p> |

| |
|---|
| <p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)</p> <p>Asiakkaamme asuvat omassa kodissaan ja kunnioitamme työssämme asiakkaan yksityisyyttä, intimitteettisuoja ja henkilökohtaisen tilan tarvetta.</p> |
| <p>Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista</p> <p>Jos asiakkaalle on olemassa avain, säilytetään se sovitussa paikassa ja lukitussa tilassa. Avaimissa ei lue asiakkaiden nimiä tai osoitteita. Viime kädessä asiakkaiden avaimista vastaa toimitusjohtaja Maija-Liisa Naumanen. Asiakkaan rahavaroista ja tavaroista vastaa asiakas itse.</p> |
| <p>Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään</p> <p>Rajoitteita tai pakotteita ei käytetä, sillä asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heillä on itsemääräämisoikeus.</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> <p>Rajoitteita tai pakotteita ei käytetä.</p> |
| <p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p> <p>Ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä potilasasiamieheemme. Sen jälkeen edetään potilasasiamieheltä saatujen ohjeiden mukaan.</p> |
| <p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)</p> <p>Kotisairaanhoido ottaa kantaa asiakkaan mahdollisesta siirtämisestä asumispalveluiden piiriin.</p> |
| <p>Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).</p> <p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan</p> <p>Maija-Liisa Naumanen, 040 356 8036 toimitusjohtaja info@apurina.fi</p> |
| <p>Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot</p> <p>Kaisa Oikarinen</p> <p>Puh. 040 860 8372 Sähköposti: potilasasiat@kuusamo.fi Osoite: PL 9, 93600 Kuusamo</p> |

| |
|--|
| <p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä</p> <p>Kaikki muistutukset käsitellään tapauskohtaisesti.</p> |
| <p>Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa</p> <p>Taivalkosken kunta ei ole pyytänyt raportteja</p> |
| <p>Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta</p> |
| <p>Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma</p> <p>Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista.</p> <p>Varmistetaan, että toiminta täyttää asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetuin lain vaatimukset.</p> |

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>Asiakkaita nähdään säännöllisin väliajoin, yksilöllisesti. Vuodenajasta riippuen ja yksilön yleisvointi huomioon otettuna asiakkaan toimintakykyä seurataan arkipäivän askareiden muodossa. Me tuemme "itse tekemistä" jotta fyysinen suorituskky pysyy yllä. Keskustelemalla ja ohjaamalla pysyy sosiaalinen hyvinvointi ja yhdessä tekemällä ja ratkaisuja elämäntilanteisiin ylläpidämme elämänhallintaa, asiakkaan omana voimavarana.</p> |
| <p>Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)</p> <p>Asiakkaat ovat kotonaan. Osalla on julkisen puolen järjestämä ruokailu. Osalle valmistamme ruuan. Ruokaa on mahdollista syödä siis aina kun haluaa. Ruoka on tuoretta ja monipuolista. Päivittäin näämme asiakkaan ruokailutottumukset ja seuraamme, lähinnä muutoksia ja selvitämme miksi näin.</p> |
| <p>Valtion ravitsemusneuvottelukunta: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel</p> |
| <p>Yksikön ruokahuollon vastuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Maija-Liisa Naumanen, 040 356 8036 toimitusjohtaja info@apurina.fi</p> |

| |
|--|
| <p>Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)</p> <p>Tarvittessa asiakkaita avustetaan ulkoilulla, toimintakykyä tukevassa toiminnassa, harrastus- ja viriketoiminnan järjestämisessä ym.</p> |
| <p>THL:n liikuntasuosituksukset eri-ikäisille: http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</p> |
| <p>Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen</p> <p>Käytämme suojakäsineitä ja käsidesiä, sekä saippuapesua käsille, estäen tautien leviämistä. Epidemiaa katkaisemme vain hyvällä omalla käsihygienialla.</p> |
| <p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisen</p> <p>Kirjaamme säännöllisesti raporttiin ja päivitämme asiakasrekisteriä.-</p> |

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAZHOIDON JÄRJESTÄMINEN

| |
|---|
| <p>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.)</p> <p>Ohjaamme tarvittaessa asiakkaan sosiaalihoitoon/kotisairaanhoidon piiriin, terveyskeskukseen tai sairaalaan</p> |
| <p>Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa</p> <p>Asiakas ohjataan terveyskeskukseen.</p> |
| <p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi</p> <p>Hälytetään ambulanssi ja annetaan tarvittaessa ensiapua.</p> |

| |
|---|
| <p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.) Asiakas ohjataan kotisairaanhoidon piiriin, joka vastaa asiakkaan edelleen ohjaamisesta.</p> |
| <p>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</p> |
| <p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot Taivalkosken kunta, kotisairaanhoido, Vastaava sairaanhoitaja Anneli Pulkkanen, puh. 0400 530257</p> |
| <p>Potilasasiamiehen yhteystiedot Kaisa Oikarinen Puh. 040 860 8372 Sähköposti: potilasasiat@kuusamo.fi Osoite: PL 9, 93600 Kuusamo</p> |
| <p>Terveystieteiden ja sairaanhoidon kehittämissuunnitelma Taivalkosken kunnan kotisairaanhoido vastaa</p> |

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

| |
|--|
| <p>Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta Asiakastiedot ovat sekä paperiarkistossa, että tietokoneella. Tietokonetta ei käytä muut, kuin Maija-Liisa Naumanen</p> |
| <p>Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf</p> |
| <p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot Maija-Liisa Naumanen, 040 356 8036 info@apurina.fi</p> |
| <p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi</p> <p>Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf</p> <p>Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</p> |

| |
|--|
| <p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojasioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)</p> |
| <p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</p> <p>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</p> |
| <p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)</p> <p>Asiakirjat ovat toimitiloissa jonne pääsee vain ne kellä on avain. Paperiversiot siellä hyllyssä. Asiakaslaskutukseen liittyvät tiedot säilytetään 10 vuotta.</p> |
| <p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p>Olemme yhteydessä sähköpostilla, kirjeitse ja palaverissa joita sopimuksen mukaan järjestetään. Nopeaan tiedonkulkuun käytetään puhelinta.</p> |
| <p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma</p> <p>Asiakastietojärjestelmän kehittäminen.</p> <p>Asiakastietojen säilyttämisen: lukolliset paloturvalliset kaapit.</p> |

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

| |
|---|
| <p>Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua</p> <p>Ei ole alihankintaa.</p> |
| <p>Luettelo alihankkijoita</p> |
| <p>Kehittämissuunnitelma</p> |

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

| | |
|---|---|
| <p>Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta</p> <p>Omavalvonta sitoutetaan yhteen asiakastytyväisyyskyselyihin, joka tehdään vuosittain. Sen pohjalta kehitetään omavalvontaa esiin tulleiden asioiden mukaan.</p> | |
| <p>Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissäprosessista</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan muuttuessa. Päivityksen tekee toimitusjohtaja. Päivityksestä pidetään listaa, mistä käy ilmi mitä on päivitetty ja milloin.</p> | |
| <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.</p> | |
| <p>Paikka ja päiväys</p> | <p>Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)</p> <p>Nimenselvennys Maija-Liisa Naumanen</p> |