

§SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMA	3
Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt	3
Toiminnan laadun varmistaminen.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
Riskienhallinnan prosessi	5
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	6
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
Riskienhallinnan työnjako.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
Palvelu- ja hoitosuunnitelma	7
Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	8
Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	9
Asiakkaan osallisuus	9
Asiakkaan oikeusturva	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	11
Terveysten- ja sairaanhoito	13
Monialainen yhteistyö.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
Asiakasturvallisuustyö	15
Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	16
8 HENKILÖSTÖ.....	18

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käyttö.....	18
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	19
Työntekijöiden rikosrekisteriote.....	19
Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus.....	19
Toimitilat.....	20
9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
Tietosuoja.....	21
Kirjaaminen.....	22
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
Toiminnassa todetut kehittämistarpeet.....	23
11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24
Omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessi	24
Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen.....	24

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Loistohoiva Oy
Y-tunnus 2528425-7

Toiminta-alue

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Helsinki

Yhteystiedot

Osoite: Rajatorpantie 8 A, 01600 Vantaa
Puhelin: 050 3721 638
Sähköposti: info@loistohoiva.fi

Palvelumuoto: Kotiin vietävät palvelut
Asiakasryhmät: vanhukset, vammaiset
Asiakaspaikkamäärä: 300

Esihenkilö: Palvelupäällikkö Ia Salomäki
Puhelin 0505528661
Sähköposti ia.salomaki@loistohoiva.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 4.7.2016 Rekisteröintipäätös: 19.9.2016

Palveluala, joka on rekisteröity: Kotihoito, tukipalvelut, lapsiperheiden kotipalvelu

2 OMAVALVONTASUUNNITELMA

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatii palvelupäällikkö Ila Salomäki yhteistyössä palvelukoordinaattoreiden kanssa. Henkilöstö kutsutaan tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan ja antamaan muutos- tai täydennysehdotuksia.

Omavalvonnan suunnittelu- ja toteutusprosessit ovat osa henkilöstön perehdytys- ja koulutusprosessia. Asiaan paneudutaan niin uusien työntekijöiden perehdytystilaisuudessa kuin muussakin koulutuksessa. Omavalvonnan toteutus yrityksessä perustuu koko henkilöstön itsensä johtamiseen ja viestinnän avoimuuteen, sekä laatumittarien ja asiakaspalautteen seurantaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palvelupäällikkö Ila Salomäki

Puhelin 050 552 8661 (arkisin klo 10.00–16.00)

Sähköposti ia.salomaki@loistohoiva.fi

Toiminnan laadun varmistaminen

Kaikki yrityksen toimintaa koskevat valitukset, muistutukset, laatupuuteilmoitukset sekä reklamaatiot käsitellään yrityksen omavalvonnan suunnittelusta vastaavassa työryhmässä ja vakavimmat puutteet lisäksi yrityksen johtoryhmässä. Asiakastyytyväisyys ja asiakkaan näkemysten huomioon ottaminen on yrityksen toiminnassa keskeistä. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti.

Kaikki asiakkailta saatu palaute sekä valitukset, laatupuuteilmoitukset ja reklamaatiot käsitellään välittömästi, raportoidaan asiakastiedostoihin ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Asiakaspalautteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään, jotta palautetta voidaan käyttää toiminnan välittömässä ohjauksessa, sekä yrityksen toiminnan kehittämässä.

Palautteiden kautta tulleet huomiot, muutos- ja kehittämistarpeet integroidaan henkilöstön koulutusten suunnitteluun ja kehittämiseen. Kiittävä palaute välittää aina suoraan palautteen saaneelle henkilölle. Kiittävä palaute voidaan palautteen antajan suostumuksella myös julkaista, jolla pyritään vahvistamaan työntekijöiden kokemusta hyvin tehdystä työstä.

Jos asiakkaalta on siihen suostumus, voidaan asiakaspalautetta käyttää myös yrityksen viestinnän ja markkinoinnin suunnittelussa ja suuntaamisessa, sekä uusien työntekijöiden rekrytoinnissa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä Loistohoivan internetsivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma viedään Loistohoivan työntekijöiden intra-sivuille.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Loistohoiva Oy auttaa ikääntyneitä, vammaisia ja vammautuneita ihmisiä asumaan itsenäisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään tarjoamalla heille monipuolisia, ei-sairaanhoitollisia hoivapalveluja kotiin.

Palvelu sisältää esimerkiksi ruoanvalmistusta, seuranpitoa, ulkoilua, tukea arjen aktiviteeteissa ja harrastuksissa, henkilökohtaista hoivaa, kodinhoitoa sekä kuljetus- ja asiointipalveluja.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen keskeiset arvot ovat:

- Kohtelemme toisiamme arvostaen ja kunnioittavasti
- Edistämme kasvua niin omassa kuin toistenkin elämässä
- Lisäämme arvoa toisten elämään palvelemalla heitä Yrityksen visio

Arvomme näkyvät ja vaikuttavat kaikessa yrityksen toiminnassa. Toiminnan laadun seurannassa käytetään sekä asiakas- että henkilöstötyytyväisyyteen liittyviä mittareita. Asiakkaalle tarjotaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaan räätälöityä hoivaa, joka kirjataan palvelusopimukseen ja jonka toteutumista ja laatua seurataan jatkuvasti. Hoivatyöntekijät työskentelevät asiakkaan toimintakykyä tukevan toimintamallin mukaan: palvelu tähtää

asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseen, missä tärkeä merkitys on asiakkaan aidolla kohtaamisella.

Asiakasprosessiin kuuluu asiakkaan palveluntarvetta kartoittava arviokäynti, palvelusopimuksen tekeminen, avustajien esittelyt, asiakkaan palvelun aikataulut ja resursointi, palvelukäynnit ja niiden raportointi sekä jatkoarvion tekeminen vuosittain.

Toimintaprosesseihin sisältyy asiakas- ja henkilöstöpalautteen analysointi sekä muita laatu- mittareita. Tukitoiminnot käsittävät johtamisen, talouden, henkilöstöhallinnon ja viestinnän.

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinnan prosessi

Avustajien ja hoitajien koulutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota tyypillisiin asiakkaan kotona tehtävän työn ongelmatilanteisiin, esimerkiksi turvallisuus-, muistisairaus- ja stressinhallintakoulutusten avulla.

Hoivaympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota jo arviokäynnillä ennen asiakkuuden alkamista. Asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa käydään läpi mahdolliset riskit ja miten niitä voisi asiakkaan kotona välttää. Työntekijä saa toimintaohjeet mahdollisiin vaaratilanteisiin.

Tiedot havaituista turvallisuusriskeistä, sekä suunnitelma riskien minimoimiseksi kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään, ja tietoja päivitetään tarvittaessa. Työntekijät raportoivat toiminnanohjausjärjestelmään kaikista asiakaskäynneistä, ja raportoinnista saatua tietoa hyödynnetään asiakkaan riskien arvioinnissa.

Jos työntekijä asiakkuuden jo alettua havaitsee puutteita tai muuta huolestuttavaa asiakkaan koti- tai työntekijän työolosuhteissa, hän ilmoittaa havainnostaan palvelukoordinaattoreille. Menettelytavoista puutteen korjaamiseksi tai riskin minimoimiseksi sovitaan yhdessä työntekijän, asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Tarvittaessa mukaan otetaan myös hyvinvointialueen edustaja.

Asiakkaat tai heidän omaisensa voivat olla yhteydessä yrityksen palvelukoordinaattoreihin tai palvelupäällikköön matalalla kynnyksellä. Yhteydenottotapoina toimii puhelin ja sähköposti. Tarvittaessa asiakkaan ja/tai omaisen kanssa järjestetään myös tapaamisia.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Yritys kannustaa sekä asiakkaita että henkilöstöä avoimeen ja aktiiviseen viestintään. Työntekijät kirjaavat läheltä piti -tilanteet sekä havaitut epäkohdat toiminnanohjausjärjestelmään, ja kriittisissä tilanteissa ottavat puhelimitse yhteyttä toimistoon.

Läheltä piti-tilanteet, havaitut epäkohdat ja mahdolliset turvallisuusuhat käsitellään välittömästi: Palvelupäällikkö käy ilmoittajan kanssa läpi tilanteen, siihen johtaneet seikat ja keinot ratkaista ongelma. Tämän jälkeen mahdollisista ratkaisukeinoista keskustellaan yhdessä asiakkaan tai asiakkaan edustajan kanssa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Mikäli kyseessä on työntekijän toiminnasta johtunut ongelmatilanne, keskustellaan kyseisen hoivatyöntekijän kanssa pyrkien löytämään yhteinen ratkaisu.

Mikäli kyseessä on asiakkaan toiminnasta johtuva ongelmatilanne, keskustellaan asiakkaan tai hänen omaistensa kanssa ja pyritään sopimaan tarvittavista korjaustoimenpiteistä, jotka käydään läpi myös hoivatyöntekijän kanssa.

Mikäli tietyn riskin tai vaaratilanteen on havaittu toistuvan useissa toimintaympäristöissä tai useiden hoivatyöntekijöiden toiminnassa, asia käsitellään omavalvontatyöryhmässä.

Tarvittaessa ratkaisuun haetaan apua myös ulkopuolisilta asiantuntijoilta.

Viestinnästä vastaavat yhdessä palvelupäällikkö ja viestintäkoordinaattori.

Asiasta tiedotetaan työntekijöille sähköpostitse ja jatkossa lisätään uusi toimintaohje koulutuksiin. Sähköposti ja puhelin ovat yleisimmät tavat välittää tietoa. Jos asian käsittely sitä vaatii, sovitaan työntekijän, asiakkaan ja/tai yhteistyötahojen kanssa yhteinen tapaaminen.

Viestintä toteutetaan mahdollisimman nopeasti ongelmatilanteen havaitsemisen jälkeen, ja korjaavien toimenpiteiden suorittamisesta viestitään asianomaisille välittömästi.

Riskienhallinnan työnjako

Pääasiallisena vastuuhenkilönä toimii palvelupäällikkö, joka seuraa yrityksen laatumittareita ja asiakaspalautetta sekä tiedottaa tarvittavista toimenpiteistä omavalvontatyöryhmälle. Toimitusjohtaja ja palvelupäällikkö muodostavat yrityksen omavalvonnasta vastaavan työryhmän.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Kun ikääntynyt tai vammainen ihminen tai hänen omaisensa/edunvalvojansa ottaa yhteyttä yritykseen, järjestetään tapaaminen asiakkaan kotona tai toimistolla. Tapaamisen keskeinen osa on keskustelu asiakkaan tilanteesta ja palvelujen tarpeesta. Käytyjen keskustelujen jälkeen tehdään palvelusopimus sekä kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa kaikki tarvittavat palvelut aikatauluineen on määritelty yhdessä.

Ennen palvelusopimuksen allekirjoitusta on jo varmistettu, että yrityksellä on riittävät resurssit toteuttaa palvelu laadukkaasti ja sopimuksen mukaisesti. Palvelusopimusta sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Asiakas ja/tai omainen/edunvalvoja osallistuu aktiivisesti asiakkaan palvelutarpeen määrittelyyn ja päätöksentekoon sekä palvelun laadun seurantaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma viedään yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään, jossa se on työntekijöiden nähtävillä. Suunnitelman sisältö käydään läpi yhdessä työntekijän kanssa hänen aloittaessaan käynnit asiakkaan luona, sekä aina suunnitelman päivittyessä.

Suunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuosittain asiakkaan ja/tai omaisen kanssa käydyn jatkoarvio-keskustelun yhteydessä. Päivittämisestä vastaavat palvelukoordinaattorit yhteistyössä palvelupäällikön kanssa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakastyytyväisyys ja asiakkaan näkemysten huomioon ottaminen on yrityksen toiminnan keskeinen tekijä. Yrityksen arvoihin kuuluu asiakkaan kunnioittaminen ja arvokas kohtaaminen. Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja tarpeet. Asiakkaan osallisuutta omaan arkeensa ja sitä koskevien päätösten tekemiseen tuetaan, ja asiakkaan kotona toimitaan asiakkaan tapoja ja tottumuksia kunnioittaen. Asiakkaaseen tutustuminen ja hänelle tärkeiden asioiden selvittäminen on keskeistä onnistuneen ja laadukkaan palvelun tuottamisessa.

Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsopimusta tehdessään salassapitosopimuksen, jossa sitoudutaan asiakkaan asioiden/tietojen luottamukselliseen käsittelyyn. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden suojan kunnioittamiseen liittyviä asioita käydään läpi perehdytyskoulutuksessa ja muissa työntekijöille suunnatuissa koulutuksissa ja toimintaohjeissa.

Jos asiakkaan tilannetta on tarpeen käsitellä muiden tahojen kuten omaisten, kaupungin kotihoiton, sosiaalitoimen tai muun asiakkaan asioita hoitavan tahon kanssa, asiakkaalta tai hänen edunvalvojaltaan pyydetään lupa tietojen antamiseen.

Rajoitustoimet

Loistohoiva Oy työntekijät eivät käytä rajoitteita tai pakotteita.

Työntekijöiden koulutuksissa korostetaan ennakoinnin merkitystä. Asiakkaaseen pyritään tutustumaan mahdollisimman hyvin ja selvittämään, millaisissa tilanteissa haastavaa käytöstä voi ilmetä.

Ongelmallista käytöstä pyritään rajaamaan vuorovaikutuksen keinoin, rauhallisella läsnäololla ja asiakkaan huomion kiinnittämisellä muihin asioihin.

Jos ennaltaehkäisevät tai ohjaavat keinot eivät riitä, pyritään löytämään haastavan käytöksen juurisyyt ja mahdollisuuksien mukaan vaikuttamaan niihin. Tähän prosessiin otetaan mukaan tarpeelliset asiakkaan asioita hoitavat tahot kuten omainen, lääkäri, sosiaalityöntekijä ym.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Yrityksen arvoja pyritään implementoimaan avustajien toimintaan heti työsuhteen alusta alkaen, ja rekrytointiprosessissa kiinnitetään vahvasti huomiota työnhakijan soveltuvuuteen yrityksen toimintamallin mukaisiin työtehtäviin.

Jo työntekijöiden perehdytyskoulutuksessa kiinnitetään huomio asiakkaan kohtaamiseen ja toimivan vuorovaikutuksen rakentamiseen. Toimiva vuorovaikutus ja kunnioittava kohtaminen kulkee mukana kaikessa työntekijöille järjestetyssä koulutuksessa.

Mikäli asiakas tai hänen omaisensa tekee valituksen yrityksen työntekijän epäasiallisesta tai loukkaavasta käytöksestä toimistoon, on palvelupäällikön vastuulla selvittää tilanne.

Jokainen tapaus pyritään selvittämään ja ratkaisemaan keskustelemalla niin asiakkaan kuin avustajankin kanssa. Yrityksen puolesta esitetään asiakkaalle anteeksipyyntö. Tarvittaessa avustajaa ohjataan korjaamaan toimintaansa.

Palaute työntekijälle annetaan kahdenkeskisellä puhuttelulla, tarvittaessa kirjallisella huomautuksella. Mikäli tilanne toistuu, työntekijälle annetaan myös kirjallinen varoitus. Jos työntekijä on saanut toistuvasti kirjallisen varoituksen, se voi johtaa työsopimuksen purkamiseen.

Asiakkaan osallisuus

Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja tarpeet, ja asiakkaan osallisuutta omaan arkeensa ja sitä koskevien päätösten tekemiseen tuetaan. Asiakkaan kotona toimitaan asiakkaan tapoja ja tottumuksia kunnioittaen.

Asiakkaaseen tutustuminen ja hänelle tärkeiden asioiden selvittäminen on keskeistä onnistuneen ja laadukkaan palvelun tuottamisessa.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti vuosittain jatkoarviokäynnin tai -puhelun avulla. Lisäksi asiakkaita ja/tai heidän omaisiaan kannustetaan olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä palvelukoordinaattoreihin aina, kun heillä herää kysymyksiä tai huolia.

Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä sekä yksilö- että yleisellä tasolla, riippuen palautteen luonteesta.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutus käsitellään ja siihen annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus kahden viikon kuluessa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Palvelupäällikkö Ia Salomäki

Puhelin 050 552 8661 (arkisin klo 10.00–16.00)

Sähköposti ia.salomaki@loistohoiva.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot hyvinvointialueittain:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, p. 0941910230

(puhelinajat ma, ti klo 12.00–15.00 ja ke, to klo 9.00–11.00)

sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838

(puhelinajat ma klo 10.00–12.00, ti-to klo 9.00–11.00)

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Susanna Honkala, p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen, p.

040 807 4755

(puhelinajat ma klo 12.30–15.00, ti, ke klo 8.30–12, to klo 09.00–15.00)

sähköpostit: susanna.honkala@keusote.fi ja anne.mikkonen@keusote.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Hanna Collan, p. 040 514 2535

(puhelinajat ma ja to klo 9.00–13.00)

sähköposti: hanna.collan@itauusimaa.fi

Helsinki:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Sari Herlevi, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska, p. 09 310 43355

(puhelinajat ma-to klo 9.00–11.00)

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Päivittäisen toiminnan johtamisessa vastuussa on toimitusjohtaja. Palvelupäällikkö toimii toimitusjohtajan tukena, tarvittaessa sijaisena ja johtaa toimintaa tarpeen vaatiessa.

Palautetta kerätään säännöllisesti jatkoarviopuheluiden ja -käyntien avulla. Saadut palautteet huomioidaan kaikessa toiminnan kehittämisessä, ja käsitellään omavalvontatyöryhmässä. Palautteista seuranneista toimenpiteistä tiedotetaan toimistopalavereissa sekä avustajille sähköpostitse tai puhelimitse.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Palvelun keskeinen tavoite on tarjota asiakkaalle tutun avustajan tekemä kiireetön hoivakäynti, johon sisältyy aina asiakkaan kanssa seurustelua ja mukavaa yhdessäoloa. Asiakasta ja hänen elämäänsä kohtaan osoitetaan kiinnostusta. Hoivakäynnin sisältö on suunniteltu yhdessä asiakkaan kanssa, ja hän tekee erilaisia päätöksiä palveluun liittyen. Asiakasta pyritään mahdollisuuksien mukaan osallistamaan käynnin aikana tehtäviin toimiin. Näin tuetaan käytännössä asiakkaan itsenäisyyttä ja elämänhallintaa sekä edistetään hänen hyvinvointiaan.

Työntekijöiden koulutuksessa perehdytetään työntekijöitä asiakkaiden toimintakykyä tukevaan työskentelymalliin. Esimerkiksi kodinhoidollista työtä sisältävien hoivakäyntien aikana asiakasta kannustetaan osallistumaan arjen askareisiin omien voimavarojen puitteissa. Asiakas huomioidaan, häntä kuunnellaan ja hänen kanssaan keskustellaan. Asiakasta innostetaan hänelle tärkeiden harrastusten ja muiden aktiviteettien pariin, ja häntä tuetaan niiden toteuttamisessa. Liikunta on avainasemassa: asiakkaan kanssa ulkoillaan, jumpataan ja tehdään sellaisia harjoituksia, joilla vahvistetaan hänen fyysistä toimintakykyään.

Loistohoiva Oy:n toiminta kattaa sosiaalihuoltolain 19 § määrittelemät kotipalveluun liittyvät tehtävät: asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä muuhun tavanomaiseen ja totunaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Näiden lisäksi yritys tarjoaa seurapito- ja kumppanuuspalveluja, joihin sisältyvät mm. keskustelu, kuuntelu, avustaminen asiakkaan toimintakykyä ylläpitävissä ja tukevissa arjen aktiviteeteissa ja harrastuksissa, sekä asiakkaan tukeminen sosiaalisten suhteiden ylläpidossa kuten ystävien ja sukulaisten tapaamisissa, vierailuissa tai vieraiden vastaanotossa.

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

Erytystä huomiota kiinnitetään asiakkaan fyysisen kunnon ylläpitoon ja kuntouttamiseen: asiakasta ohjataan ja autetaan ulkoilussa, kotijumpassa ja muussa harjoittelussa. Liikkumiseen kannustetaan aktiivisesti.

Viriketoimintaa järjestetään niin omina aktiviteetteina kuin muiden hoivatehtävien yhteydessä. Päivittäistä viriketoimintaa ovat mm. seurapito, lehden luku, askartelu, pelien pelaaminen, laulaminen, musiikin kuuntelu, TV:n katselu, ajankohtaisista aiheista tai asiakkaan elämänhistoriasta keskusteleminen.

Palvelun sisältö määritellään aina yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa tai edunvalvojansa kanssa siten, että palvelulla tuetaan asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä.

Ravitsemus

Loistohoiva Oy ei järjestä asiakkaiden kokonaisvaltaista ruokahuoltoa. Työntekijät avustavat ruokailussa kunkin asiakkaan palvelusopimuksen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaan ravitsemuksen terveellisyyteen ja säännöllisyyteen kiinnitetään huomiota sekä palvelusta sovittaessa, että palvelua toteutettaessa. Työntekijät saavat koulutuksen yhteydessä perehdytyksen ikäihmisten ravitsemukseen - erityisesti huomiota tulee kiinnittää ruokailun säännöllisyyteen sekä nestetasapainoon. Asiakkaan sairauksien vaikutukset pyritään huomioimaan asiakkaan aterioiden suunniteltaessa.

Hygieniäkäytännöt

Työntekijät perehdytetään asianmukaisiin hygieniäkäytäntöihin. Koulutuksessa käydään läpi aseptiset käytännöt kuten käsihygienia, suojakäsineiden käyttö, pesu- ja kylvetysjärjestykset, suun hoito jne.

Työntekijät ohjeistetaan huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniästään hoivakäyntien yhteydessä tartuntatautien leviämisen ehkäisemiseksi (ihon terveys, kynsien pituus, puhtaus jne.). Erityistä huolellisuutta tulee noudattaa silloin, kun asiakkaan oma infektioriski on suuri tai kun liikkeellä on herkästi tarttuvia tauteja.

Palvelu tuotetaan asiakkaan kotiympäristössä, joten hygieniäkäytännöt sovelletaan aina asiakkaan olosuhteiden mukaisesti.

Infektioiden torjunta

Palvelupäällikkö seuraa tartuntatautien esiintymistä ja huolehtii yhteistyössä työterveyshuollon kanssa tartunnan torjunnasta, sekä huolehtii asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta.

Yleisen epidemian vallitessa toimitaan viranomaisten julkistamien ohjeiden mukaan.

Terveyden- ja sairaanhoito

Loistohoiva Oy tarjoaa terveydenhuollon palveluita. Sairaanhoito ja terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma on erillinen.

Asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia edistetään työskentelemällä asiakkaan toimintakykyä tukevan mallin mukaan. Asiakkaan terveydentilaa seurataan hoivakäyntien

yhteydessä palvelusopimuksessa määritellyin tavoin. Tarvittaessa otetaan yhteys asiakkaan omaisiin ja/tai hänen käyttämiinsä terveydenhuollon palveluihin.

Asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet käydään työntekijöiden kanssa läpi perehdytyskoulutuksessa ja jatkokoulutuksessa. Lisäksi työntekijällä on mahdollisuus olla aina asiakaskäynnillään yhteydessä palvelukoordinaattoreihin, jotka tarvittaessa antavat lisäohjeita.

Jos työntekijä havaitsee asiakkaan tilan kiireellistä sairaanhoitoa vaativaksi, ottaa työntekijä välittömästi yhteyttä asiakkaan käyttämään tai soveltuvaan kunnalliseen tai yksityiseen terveyden- tai sairaanhoitopalveluun tai yleiseen hätänumeroon 112.

Terveyden- ja sairaanhoidon vastaava johtaja:

Palvelupäällikkö Ia Salomäki

Puhelin 050 552 8661 (arkisin klo 10.00–16.00)

Sähköposti ia.salomaki@loistohoiva.fi

Yrityksen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain yhteistyössä farmaseutin ja lääkärin kanssa. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa palvelupäällikkö.

Rajattua lääkevarastoa ei yrityksellä ole.

Monialainen yhteistyö

Useat asiakkaamme tarvitsevat useita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, ylläpidämme palvelunantajien välistä yhteistyötä aktiivisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajiin ollaan yhteydessä tilanteen ja tarpeen mukaan joko sähköpostitse tai puhelimitse. Yhteydenpito pyritään pitämään säännöllisenä ja riittävän usein toistuvana.

Erityisesti palveluohjaajia sekä kotihoidon työntekijöitä tavataan myös kentällä, jos on nousut esiin tarve yhteistyön tiivistämisestä tietyn asiakkaan kohdalla.

Jos asiakkaan terveydentilassa tai arjen olosuhteissa tapahtuu muutoksia, joilla on vaikutusta hänen hyvinvointiinsa, palvelupäällikkö tai palvelukoordinaattorit ovat asiakkaan luvalla yhteydessä kotihoitoon tai kaupungin palveluneuvontaan.

Yritys pyrkii pitämään palveluneuvonnan, kotihoidon ja sairaaloiden kotiutustiimien vastuuhenkilöt ajan tasalla tarjolla olevista hoivapalveluista ja -resursseista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Loistohoiva Oy:lle asiakasturvallisuus on erityisen tärkeää. Asiakasturvallisuus sisältää sekä asiakkaan fyysisestä, henkisestä ja emotionaalisesta että sosiaalisesta turvallisuudesta huolehtimisen.

- Fyysinen turvallisuus: Fyysisen turvallisuuden osa-alueita ovat asuin- ja toimintaympäristön tarkoituksenmukaisuus sekä henkilökohtainen turvallisuus, joka sisältää fyysisen koskemattomuuden.
- Henkinen ja emotionaalinen turvallisuus: Henkinen ja emotionaalinen turvallisuus sisältää mm. ihmisarvon kunnioittamisen sekä viriketoiminnan.
- Sosiaalinen turvallisuus: Sosiaalinen turvallisuus sisältää mm. taloudellisen turvallisuuden, jonka varmistamiseksi esimerkiksi asiakkaan rahojen hallinnasta ja käytöstä sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa, sekä hoivatyöntekijöiden luottorekisteri ja suositusten tarkistamisen jo rekrytointivaiheessa.

Asiakasturvallisuustyö

Asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen alkaa arviokäynnillä, jolloin asiakkaan kodin turvallisuus asuin- ja toimintaympäristönä tarkastetaan.

Palvelun alettua työntekijät seuraavat työvuoroissaan turvallisuusmielessä asiakkaan tilojen tarkoituksenmukaisuutta sekä ulkoiluun liittyviä turvallisuusnäkökohtia. Työntekijät raportoivat turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä tai niiden äkillisistä muutoksista.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen on myös työntekijän turvallisuudesta huolehtimista. Asiakasturvallisuutta vahvistetaan koulutuksen avulla: perehdytys- ja jatkokoulukseen sisältyy turvallisuusosio, ja yritys järjestää myös muita tarpeellisia koulutuksia, joiden avulla kehitetään valmiuksia selviytyä haastavista tilanteista ja harjoitellaan turvallisia työskentelytapoja.

Asiakkaiden kanssa palvelusta sovittaessa huomioidaan mahdollisuuksien rajoissa työskentelyolosuhteiden vaatimukset, jotta turvallinen työskentely asiakkaan tiloissa on mahdollista.

Jos asiakkaan tai työntekijän fyysinen tai muu turvallisuus on uhattuna käynnin aikana, työntekijä ottaa yhteyttä uhan laadusta ja kiireellisyydestä riippuen soveltuvaan tahoon. Kiireellisissä tapauksissa suoraan hätänumeroon, ei-akuuteissa asioissa Loistohoiva Oy:n toimistoon päivystävälle henkilölle. Mahdollisen hätäkeskukseen soittamisen jälkeen työntekijät on myös ohjeistettu soittamaan toimiston päivystävään numeroon.

Asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan mm. asiakaspalautteen ja säännöllisten laadunvarmistuskäyntien tai -puheluiden avulla.

Toimitusjohtaja, palvelupäällikkö sekä palvelukoordinaattorit ovat vastuussa turvallisuusasioiden seurannasta ja kehittämisestä.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Ilmoitusvelvollisuus perustuu Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta ("valvontalaki") 29 §.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus:

- Jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, työntekijän tulee ilmoittaa havainnostaan viipymättä palvelukoordinaattorille, joka käynnistää tarvittavat toimenpiteet. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua, toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia, tai muuta lainvastaisuutta.
 - Kaltoinkohtelu: fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua, asiakasta vahingoittavaa toimintaa.
 - Toimintakulttuuriin sisältyvät ongelmat: esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännön edellytysten täyttymistä.
 - Muu lainvastaisuus: esimerkiksi palvelujen ja niiden saatavuuden rajoittaminen, tai palvelujen järjestämisestä tai asiakkaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkominen.
- Jos työntekijä havaitsee, ettei ilmoitettua epäkohtaa korjata ilmoituksesta huolimatta, on työntekijällä oikeus ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle. Suositeltavaa kuitenkin on, että ennen viranomaiselle ilmoittamista työntekijä on uudelleen

yhteydessä palvelukoordinaattorin ja tiedustele, onko ilmoituksen pohjalta ryhdytty toimenpiteisiin.

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuudet:

- Ilmoitusvelvollisuus pelastusviranomaiselle palo- ja muista onnettomuusriskeistä
- Ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä
- Ilmoitusvelvollisuus hyvinvointialueen palvelunjärjestäjälle iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.
- Velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle tai valvontaviranomaiselle asiakasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai tapahtumasta, jota palveluntuottaja ei kykene omin toimin korjaamaan.

Loistohoiva Oy:n työntekijät saavat tiedon ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista sekä perehdytys-, että jatkokoulutuksessa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuudesta kerrotaan uudelle työntekijälle jo työsuhdetta solmiessa. Ilmoitusvelvollisuudesta ohjataan myös yrityksen työntekijöiden intrassa.

Koska avoin kommunikaatio asiakkaiden, työntekijöiden ja yrityksen vastuuhenkilöiden välillä on yksi yrityksen kulmakivistä, pyritään ilmoituskynnys pitämään mahdollisimman matalana esimerkiksi mahdollistamalla vastuuhenkilöiden tavoittaminen puhelimitse myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei milloinkaan kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksen tekemistä ei myöskään millään tavoin pyritä estämään, vaan päinvastoin kannustamme työntekijöitä viestimään mahdollisista epäkohdista myös silloin, kun työntekijä ei ole varma ilmoituksen tarpeellisuudesta.

Ilmoitusvelvollisuus on asiakkaan ja myös työntekijän turva, jonka avulla pystytään paremmin tuottamaan laadukasta ja mahdollisimman läpinäkyvää palvelua.

8 HENKILÖSTÖ

Yritys tarjoaa pääasiassa ei-sairaanhoidollisia kotihoivapalveluja ikäihmisille, sekä vammaisille ja vammautuneille henkilöille. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Asiakkaalle tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta ja toimintaympäristöstä.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käyttö

Yrityksen henkilöstömäärä on tällä hetkellä (maaliskuu 2024) 50 henkilöä:

1 toimitusjohtaja/yrittäjä - diplomi-insinööri

1 palvelupäällikkö/terveydenhuollon palveluiden vastaava johtaja - sairaanhoitaja (AMK) 2 palvelukoordinaattoria – lähihoitaja & koulunkäynninohjaaja

1 viestinnän ja markkinoinnin koordinaattori - yhteisöpedagogi (AMK)

45 avustajaa ja hoitajaa: 1 sosionomi, 15 lähihoitajaa, 1 kodinhoitaja, 2 koulunkäynninohjaajaa, 1 lastenhoitaja, 1 erityisopettaja, 1 jalkaterapeutti, sekä useita, jotka parhaillaan opiskelevat eri sote-alan tutkintoja. Kaikilla työntekijöillä on työkokemuksen ja yrityksen järjestämien koulutusten kautta hankittua soveltuvaa osaamista.

Tukipalvelut, kuten siivous, ruoanlaitto tai saattamisapu, toteutetaan pääosin avustavalla henkilökunnalla. Hoivapalvelut toteutetaan sote-alan koulutetuilla työntekijöillä.

Sijaiset hankitaan yrityksen omasta henkilöstöstä työaikalainsäädännön puitteissa.

Lähiesihenkilöiden työnkuva ei sisällä suoraa asiakastyötä, jolla varmistetaan heillä olevan riittävästi resursseja esihenkilötyöhön.

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

Työyhteisön työhyvinvoinnin edistämisessä tärkeässä roolissa on osaamisen kehittämisen lisäksi myös muu hyvinvointia edistävä toiminta. Yritys järjestää vapaaehtoisia

työntekijätapaamisia, tyhy-päiviä, tarjoaa liikunta- ja kulttuurisetelin sekä osallistuu työvaatteiden hankintaan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointi on tarpeeseen perustuvaa. Hakumenettely on avoin.

Työntekijöiden kelpoisuus ja soveltuvuus tehtävään varmistetaan moniportaisen rekrytointiprosessin kautta. Prosessissa työnhakijan on toimitettava suositukset, hänen luottotietonsa tarkistetaan sekä pyydetään näytettäväksi rikostaustaote. Työnhakija haastatellaan aina kasvotusten, jossa yhteydessä varmistetaan myös riittävä kielitaito.

Sairaanhuollon ja terveydenhuollon palveluihin osallistuvan henkilöstön pätevyyden tarkistamisesta vastaa palvelupäällikkö.

Työntekijöiden rikosrekisteriote

Loistohoiva palkkaa työntekijöitä vain toistaiseksi voimassaoleviin työsuhteisiin. Näin ollen jokaisen työntekijän, joka täyttää seuraavat edellytykset, on esitettävä rikosrekisteriote:

- uusi työntekijä, mikäli hän tulee työskentelemään alaikäisten tai iäkkäiden asiakkaiden parissa.
- jo työsuhteessa oleva työntekijä, jolle tulee uutena työtehtävänä toimiminen alaikäisten tai iäkkäiden asiakkaiden parissa.
- 1.1.2025 alkaen myös täysi-ikäisten vammaisten henkilöiden parissa työskenteleviltä työntekijöiltä tullaan edellyttämään rikosrekisteriotteen esittämistä

Rikosrekisteriote esitetään palvelupäällikölle, eikä se saa olla 6 kuukautta vanhempi.

Työntekijän henkilötietoihin merkitään ainoastaan, minä päivänä rikosrekisteriote on työnantajalle esitetty. Työnantaja ei ota otteesta jäljennöstä, ja palauttaa sen työntekijälle välittömästi. Otteen sisältämät tiedot ovat luottamuksellisia, eikä työnantaja paljasta ilmenneitä tietoja muille kuin heille, joiden on välttämätöntä tietää, voiko kyseinen työntekijä toimia iäkkäiden tai alaikäisten asiakkaiden parissa.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Perehdyttäminen työnkuvaan alkaa jo rekrytoinnin yhteydessä, kun työnhakijan kanssa käydään vuoropuhelua arvoista, tavoitteista ja toiveista.

Työntekijän tultua valituksi prosessi jatkuu perehdytyskoulutuksella, joka sisältää henkilöstön yleisen perehdytyksen lisäksi koulutusjaksot ikääntymisen ja vammaisuuden luomista erityistarpeista, työ- ja asiakasturvallisuudesta, kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta.

Käytännön ohjausta järjestetään yhteisissä työvuoroissa kokeneen työntekijän kanssa. Työntekijällä on myös mahdollisuus saada henkilökohtaisesti räätälöityä ohjausta tavanomaisen koulutusprosessin ohella.

Yritys on sitoutunut henkilökunnan jatkuvaan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitoon ja kehittämiseen. Henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista sekä koulutuksen tuloksia seurataan palvelupäällikön ja palvelukoordinaattoreiden toimesta. Työtyytyväisyyden seuranta sekä asiakaspalautteet ovat tärkeitä henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen kehityksen mittareita.

Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta vuosittain. Henkilökuntaa kuullaan täydennyskoulutusta suunniteltaessa. Koulutuksen laatua sekä vaikutusta seurataan erilaisin mittarein henkilökuntaa ja asiakkaita kuullen. Täydennyskoulutusta järjestettäessä otetaan huomioon, mitä alan työehtosopimuksessa on sovittu. Koulutuksen suunnittelusta ja toteutuksesta vastaavat yhdessä palvelupäällikkö ja palvelukoordinaattorit.

Havaittaessa puutteita tai vahvuuksia henkilöstön osaamisessa, käsitellään niitä kehityskeskusteluissa, jossa soveltuvat jatkotoimenpiteet suunnitellaan yhdessä työntekijän kanssa. Työntekijän työnkuvaa tai työaikoja muutetaan tarvittaessa yhteisestä sopimuksesta esimerkiksi työntekijään ikääntymiseen tai työkuuntoisuuteen liittyvien seikkojen takia¹. millä menettelyllä pyritään tukemaan työntekijän työhyvinvointia ja työkykyä.

Toimitilat

Loistohoiva Oy tarjoaa asiakkailleen palvelua heidän omaan kotiinsa, eikä yrityksellä näin ollen ole toimitiloja asiakkaiden tai avustajien käyttöön.

Mikäli asiakkaan tiloissa havaitaan puutteita hoivakäyntien yhteydessä, työntekijä ottaa havaitut puutteet puheeksi palvelupäällikön tai aikataulukoordinaattorin kanssa, joka keskustelelee asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa siitä, kuinka puutteet voidaan korjata.

Loistohoiva Oy voi tilata asiakkaalle apuvälineitä ja järjestää hänen kotiinsa kunnallisen tai yksityisen palveluntarjoajan kautta kartoituskäynnin, jossa selvitetään apuvälineiden ja kodin muutostöiden tarve.

9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastiedot kirjataan yrityksen toiminnanohjausjärjestelmä NurseBuddyyn.

Tiedot käsittävät henkilön nimen, yhteystiedot, syntymäajan ja -paikan, henkilötunnuksen, harrastukset ja kiinnostuksen kohteet, olennaiset tiedot perheestä, elämäntilasta ja arjen rutiineista, asiakkaan kertomat terveystiedot, tiedot tukiverkostosta sekä muista palveluista. Lisäksi tiedoissa on asiakkaan toivoman palvelun ajankohta ja kesto, palvelun sisällön kuvaus ja toiveet hoivatyöntekijästä.

Asiakastietoja täydennetään palvelukäyntien raporteilla, asiakkaan kanssa käytyjen jatkoarviokeskustelujen raporteilla ja muulla palautteella, jota asiakkaan palveluun liittyen saadaan.

Manuaalinen aineisto kuten palvelusopimukset sekä hoito- ja palvelusuunnitelmat säilytetään toimiston lukitussa asiakirjakaapissa. Kaapin avaimet ovat toimitusjohtajalla ja/tai palvelupäälliköllä.

Tietosuoja

Kukin yrityksen työntekijä on allekirjoittanut työsopimusta tehdessä salassapitosopimuksen. Salassapitovelvollisuuden ja tietosuojan periaatteet ja tavoitteet käydään läpi salassapitosopimuksen allekirjoituksen yhteydessä, perehdytyskoulutuksessa sekä jatkokoulutuksessa.

Tietosuojavastaava:

Palvelupäällikkö Ia Salomäki

Puhelin 050 552 8661 (arkisin klo 10.00–16.00)

Sähköposti ia.salomaki@loistohoiva.fi

Kirjaaminen

Kirjaamiseen työntekijä perehdytetään alustavasti jo työsuhdetta solmiessa. Perehdytyskoulutuksessa kirjaamiseen paneudutaan syvemmin. Lisäksi jokainen työntekijä saa tarvitessaan yksilöllistä lisäohjausta ja tukea kirjaamiseen palvelukoordinaattoreilta tai palvelupäälliköltä.

Kirjaaminen on työntekijän työaika, sekä myös palkanmaksun edellytys. Jokainen asiakaskäynti edellytetään kirjattavan välittömästi käynnin jälkeen, tai asiakkaan ollessa suostuvainen, tehdään käyntikirjaus yhdessä asiakkaan kanssa.

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Henkilöstön työhyvinvointia ja koulutustarpeita seurataan työn päivittäisen ohjaamisen yhteydessä, sekä säännöllisten kehityskeskusteluiden pohjalta. Esiin nousevat tarpeet työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi, sekä koulutustarpeet otetaan huomioon uusien koulutusten ja virkistystoiminnan suunnittelussa. Myös jo koulutusohjelmaan kuuluvia koulutuksia sekä vaikiintuneita henkilöstön hyvinvointia ylläpitäviä toimintoja uudistetaan ja kehitetään jatkuvasti tehtyjen huomioiden pohjalta.

Palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta valvotaan säännönmukaisilla jatkoarviokäynneillä tai -soitoilla, sekä reagoimalla viiveettä ja henkilökohtaisesti saatuun asiakaspalautteeseen. Myös työntekijöiden huomiot asiakkaistaan ovat olennainen osa laadun ja asiakasturvallisuuden valvontaa. Palveluita ja toimintaa kehitetään ja suunnitellaan jatkuvasti näiden saattujen tietojen pohjalta.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Laadun seuranta on nykyisellään liian henkilövetoista. Nykyisen toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä on optimoitava, jotta laadunseuranta pystytään automatisoimaan ja seurannan riittävyys saadaan varmistettua.

Tietosuojan parantaminen on yrityksessä jatkuva prosessi. Henkilökunnan käyttöön ollaan hankkimassa yrityksen ylläpitämiä tabletteja, jolloin pystytään paremmin varmistamaan asiakastiedon kirjaamiseen käytettävän laitteen tietosuoja. Tablettien hankinta toteutuu portaittain pidemmän ajan kuluessa.

11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Yrityksen omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti palvelupäällikön toimesta. Yrityksellä on käytössään erilaisia mittareita, jotka päivittäisen palvelukäyntien raportoinnin ohella tuottavat tietoa omavalvonnan käyttöön.

Yrityksen omavalvontatyöryhmä kokoontuu päivittämään suunnitelmaa neljä kertaa vuodessa, kunkin vuosikvartaalin lopulla.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessi

Ajankohtainen omavalvontasuunnitelma valvontalain 27§ mukaisine seurantaselvityksineen on esillä yrityksen internetsivuilla, sekä henkilöstön intrassa.

Omavalvontasuunnitelmaan liittyvät kehitysehdotukset ja havaitut puutteellisuudet kirjataan ylös palvelupäällikön toimesta. Kerätyt ehdotukset ja havainnot käsitellään omavalvontatyöryhmässä kvartaaleittain.

Kehittämistarpeet kirjataan omavalvontasuunnitelman kehittämissuunnitelmaan. Havaittuihin puutteellisiin ja/tai epäkohtiin pyritään löytämään ratkaisut, jotka päivitetään omavalvontasuunnitelman soveltuvaan osioon.

Yrityksen toimintaperiaatteita ja arvoja sekä niiden toteuttamista ja toteutumista yrityksessä seurataan jatkuvasti yrityksen johdon toimesta. Yrityksen toimitusjohtaja on vastuussa toimintamallin ylläpitämisestä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen

Vantaa 21.3.2024

Palvelupäällikkö Ila Salomäki

