



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

2143/409/2013
10. 09. 2013

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi	Kunnan nimi
Etelä-Savon Marttapalvelut Oy	
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Sijaintikunta
Kotityöpalvelut kaiken ikäisille	Mikkeli
Sijaintikunnan yhteystiedot	
Hallituskatu 7 A 1, 50100 Mikkeli	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi	Palvelujen tuottajan Y-tunnus
Etelä-Savon Marttapalvelut Oy	2550598-8
Toimintayksikön nimi	
Etelä-Savon Marttapalvelut Oy	
Toimintayksikön postiosoite	
Hallituskatu 7 A 1	
Postinumero	Postitoimipaikka
50100	Mikkeli
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	Puhelin
Mari Tuokkola	040 750 9634
Postiosoite	
Hallituskatu 7 A 1	
Postinumero	Postitoimipaikka
50100	Mikkeli
Sähköposti	
mari.tuokkola@martat.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)	
1.7.2013 alkaen toistaiseksi	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus
Kotien ja perheiden hyvinvoinnin edistäminen laadukkailla ja joustavilla kotityöpalveluilla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Marttojen kotiapu edistää kotien hyvinvointia ja auttaa arjessa selviytymistä.

Tarjoamme apua kodin päivittäisiin tehtäviin kuten siivoukseen ja ruuanvalmistukseen.

Tarjoamme apua myös tekstiili - ja vaatehuoltoon, kaupassakäyntiin, ulkoiluttamiseen, asiointiin, tilapäiseen lastenhoitoon, puutarhanhoitoon sekä kodin pienimuotoisten juhlien järjestämiseen.

Lisäksi tarjoamme tilapäisiä lemmikkieläinten hoitopalveluja asiakkaiden kotona.

Asiakkaitamme voivat olla yksinasuvat tai perheelliset, lapsiperheet, vanhukset tai muuten

kotiapua tarvitsevat. Marttojen kotiavun tavoite on tuottaa merkittävä osa Etelä-Savon Martat ry:n yleishyödylliseen neuvonnan edellyttämästä omarahoitusosuudesta.

Päivittämissuunnitelma

Arvot päivitetään tarvittaessa. Toimintaa muutetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Mari Tuokkola, toimitusjohtaja

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Mari Tuokkola, toimistusjohtaja

mari.tuokkola@martat.fi

puh. 040 750 9634

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

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana perehdytykseen.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Asiakaspalautteita kerätään asiakastapaamisilla sekä kahden vuoden välein laskun mukana lähtevällä kyselyllä. Asiakkailta mahdollisuus antaa palautetta myös sähköpostitse sekä puhelimitse.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Kaikki asiakaspalautteet kirjataan ja käsitellään asianomaisten kanssa. Käsittelyn jälkeen kirjataan toimenpiteet mitä palaute aiheuttaa. Vuosittain palautteiden yhteenveto käydään läpi henkilöstön kanssa yhteisesti.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä
Toimintaa kehitetään palautteiden perusteella.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Palautetta pyydetään asiakkailta useammin. Uusille asiakkaille jätetään sopimuksenteko vaiheessa palautelomake jonka voi palauttaa haluamaan ajankohtana.

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

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

Riskit käydään läpi perehdytyksessä. Vaaratekijät on kirjattu työsuojelun toimintaohjelmaan yhdessä työntekijöiden kanssa. Työskentelemme mahdollisuuksien mukaan pareittain ja pidämme puhelinta aina mukana.

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

Epäkohdat ilmoitetaan heti lähimmälle esimiehelle, joka ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin. Asiakaspaikkojen epäkohdista työntekijä ilmoittaa esimiehen lisäksi asiakkaalle. Läheltä piti-tilanteet kirjataan ja käsitellään yhteenveto kaikkien kesken.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Epäkohtiin puututaan välittömästi ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään heti.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toimenpiteistä ilmoitetaan tilanteen mukaan. Kiireiset asiat puhelimitse, muut joko sähköpostitse tai kirjeitse.

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)

Henkilöstön määrä vaihtelee tarpeen mukaan. Kouluksena kotitaloisyrittäjä, kodinhuoltaja, siivousteknikko, laitoshuoltaja, koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjaajan ammattitutkinto, koti-, laitostalous- ja puhdistuspalvelualan pt. Lisäksi Palveluja Kotiin- passi, hygieniapassi, ensiapukoulutus.

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

Rekrytointi tapahtuu kartoittamalla ensin henkilöstöltä ehdokkaita ja henkilöä haetaan tarvittaessa TE-toimiston kautta. Sopivat ehdokkaat haastatellaan, jonka jälkeen tehdään valinta. Valittavalla henkilöllä tulee olla joko kokemuksen tai koulutuksen kautta hankittu ammattitaito. Lisäksi pitää olla avoin, luotettava ja tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa.

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

Perehdytysprosessi:

1 TARKOITUS

Tämän ohjeen tarkoituksena on määritellä vähimmäiskriteerit perehdyttämiselle, johon jokaisella uudella työntekijällä ja pitkään työstä poissa olleelle työntekijällä on oikeus työsuhteen alkaessa tai katkon jälkeen jatkuessa.

Ohje koskee kaikkia vakituiseen tai määräaikaiseen työsuhteeseen tulevia henkilöitä. Ohjetta sovelletaan soveltuvin osin myös ≥ 1 vuoden virkavapaalla/työ- tai äitiyslomalle olleisiin työntekijöihin.

2 MÄÄRITELMÄT

Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on systemaattista toimintaa, jolla uusi työntekijä tai työstä pitkään poissa ollut henkilö tutustutetaan Marttapalveluun kokonaisuudessaan, omaan toimialaan ja toimipisteeseen sekä omiin työtehtäviin. Perehdyttämisellä edistetään henkilön sitoutumista omaan työhönsä. Samalla edistetään yhtenäisen Marttapalvelujen rakentumista.

Yleisperehdyttäjä

Marttapalvelussa on yksi tai useampi yleisperehdyttäjä. Yleisperehdyttäjän perehdyttämisen vastuualueena ovat koko toiminnan yhteiset asiat, sen toimintaa ohjaavat periaatteet, säännöt ja sopimukset sekä laatujärjestelmä ja strategiat. Toimitusjohtaja nimeää toimipisteiden yleisperehdyttäjät. Kotiapuohjaaja toimii yleensä yleisperehdyttäjänä.

Omaan työhön perehdyttäjä

Kukin työntekijä toimii tarvittaessa uuden henkilön omaan työhön perehdyttäjänä. Vastuualueena on erityisesti oman toimipisteen käytäntöihin ja oman työn toteuttamiseen liittyvät asiat. Kotiapuohjaaja tai toimitusjohtaja nimittää uudelle työntekijälle vähintään yhden perehdyttäjän.

Osaamisrekisteri

Osaamisrekisteri on rekisteri henkilöstön osaamisalueista. Rekisteri luodaan työsuhteen alkaessa ja sitä ylläpidetään kehityskeskustelujen yhteydessä, mutta myös muulloin tarvittaessa.

Perehdyttämismateriaali

Perehdyttämismateriaali muodostuu perehdytysoppaasta, perehdytyskaavakkeesta sekä toimintaohjeista.

3 VASTUUT

Toimitusjohtaja

- nimeää omalle vastuualueelleen yleisperehdyttäjän
- kehittää ja arvioi perehdyttämistoimintaa

Kotiapuohjaaja

- kehittää toimipisteensä/vastuualueensa perehdyttämistoimintaa
- nimeää uudelle työntekijälle omaan työhön perehdyttäjän tai perehdyttäjät

- laatii uuden työntekijän perehdyttämissuunnitelman lomakkeelle
- tallentaa aikanaan perehdytettävän palauttaman perehdyttämisen suunnittelu- ja seurantalomakkeen
- toteuttaa arviointikyselyn puolen vuoden kuluttua työsuhteen alkamisesta
- vastaa riittävän toimipistekohtaisen/vastuualueensa perehdyttämismateriaalin tuottamisesta
- vastaa perehdyttämistoiminnan arvioinnista omalla vastuualueella

Yleisperehdyttäjä

- pitää itsensä aktiivisesti ajan tasalla perehdyttämisvastuullaan olevista asioista
- sopii yhdessä perehdytettävän kanssa perehdyttämisaikataulusta
- toteuttaa uuden työntekijän konkreettisen perehdyttämisen
- täyttää omalta osaltaan perehdyttämisen seurantalomakkeen perehdyttämisen edetessä

Perehdytettävä

- sopii aikatauluista nimettyjen perehdyttäjien kanssa
- perehtyy aktiivisesti osoitettuihin aineistoihin ja esitettyihin asioihin
- täyttää omalta osaltaan perehdyttämisen seurantalomaketta perehdyttämisen edetessä ja palauttaa lomakkeen perehdyttämisen päätyttyä kotiapuvastaavalle
- vastaa puolenvuoden kuluttua työsuhteen alkamisesta arviointikyselyyn

4 PEREHDYTTÄMISEN TOTEUTTAMINEN

Perehdyttäminen koostuu viidestä eri osa-alueesta:

- 1) työsuhteen alkaessa tapahtuva perehdyttäminen
- 2) Marttapalvelujen, oman toimialan ja oman toimipisteen toimintaperiaatteisiin ja toimintaan perehtyminen
- 3) omaan työhön opastaminen
- 4) osaamisrekisteritietojen täyttäminen ja
- 5) perehdyttämisen arviointi

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)

Mahdollisuus perus- tai lisäkoulutukseen työn ohella

Poissaolojen seurantalomakkeet

Ns. varhaisen puuttumisen malli käytössä

Kehityskeskustelut vähintään 1krt/v, tarvittessa useamminkin

Työn alkuun riittävä perehdytys jokaisella, ja jatkossa tarvittaessa

Työterveyshuolto

Liikuntasetelit

Yhteinen virkistyspäivä 1-2 kertaa vuodessa

Työntekijä voi esittää toiveet työajoista, joiden mukaan työt pyritään jakamaan.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Toiveiden ja tarpeiden pohjalta pyritään ohjaamaan erilaisiin koulutuksiin.

Kehityskeskusteluissa sovitaan jokaiselle vuosittain tärkeimmät asiat joihin panostetaan tulevalla kaudella. Työntekijät voivat esittää toiveita hyvinvointilahjakortteihin vuosittain.

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.)

Ei asiakkaille tarkoitettuja toimitiloja, tuotamme palvelut koteihin.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

-

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

-

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Kannatamme kierrätystä. Kaikki roskat lajitellaan jätehuoltolain ja kunkin asunnon järjestyssääntöjen mukaisesti, esim. paperit, kartongit, biojäte, ym. Asiakkaita opastetaan lajittelussa.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteutumismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveys- ja suojeluviranomaisten kanssa, jne.)

-

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

-

Vastuuhenkilön yhteystiedot

-

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.

Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

-

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

työsuojelupäällikkö Ritva Otva ritva.otva@martat.fi puh. 050 581 3690

työsuojeluvaltuutettu Mari Tuokkola, mari.tuokkola@martat.fi puh. 040 750 9634

Työsuojelutoimikunta kokoontuu tarvittaessa

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Asiakaskäynnillä tarkastetaan asiakkaan turvallisuus. Tarvittaessa puututaan epäkohtiin ja opastetaan asiakasta hankkimaan tarvittavia turvalaitteita ja/tai apuvälineitä. Vialliset laitteet poistetaan käytöstä. Kodinkoneiden ja sähkölaitteiden puhtaudesta huolehditaan säännöllisesti.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Ei valvontalaitteita

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Tarvittaessa vaihdetaan palovaroittimen paristo.

Muiden laitteiden kohdalla vastuu laitteiden toimittajalla.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Lisätään työohjeistuksiin asiakkaalla käytössä olevat turvalaitteet ja apuvälineet sekä niiden toimivuuden varmistamisesta vastaavien yhteystiedot.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Palvelusopimukset tehdään asiakkaan toiveet huomioiden yhteisesti. Tarvittaessa pyydetään lähiomainen tai muu vastaava henkilö mukaan. Sopimus päivitetään noin kerran vuodessa, tarpeen mukaan useamminkin.

Sopimuksen tekohetkellä käydään asiakkaan tarpeet läpi ja kirjataan ylös. Tarvittaessa neuvotaan välineiden hankinnassa.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

-

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Kaikista sopimukseen liittyvistä muutoksista ilmoitetaan asiakkaille vähintään kuukautta aiemmin kirjallisesti.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Toimitaan asiakkaan toiveiden mukaan. Asiakkaalle ja/tai omaiselle kerrotaan hänen oikeuksistaan sopimuksentekohetkellä.

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

Avainten luovutusten osalta on erikseen kuvattu turvallisuusprosessi sekä avainten luovuttamiseen liittyvät dokumentit

Asiakkaan asiointia varten luovuttamat rahavarat kirjataan saadessa ylös rahanluovutuslistaan. Asioinnin jälkeen kirjataan palautettu määrä sekä ostosten yhteismäärä.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

-

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitustoimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

-

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiaan puututaan välittömästi, ensisijaisesti ottamalla yhteyttä omaisiin tai muuhun asiakkaan ilmoittamaan henkilöön.

Mikäli palveluntuottajan työntekijä on ollut epäasiallinen tai loukkaava, lähin esimies hoitaa asian työntekijän kanssa yhdessä.

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

Asiakassuhteen päättymisestä ilmoitetaan aina kirjallisesti. Koskee molempia, sekä asiakasta ja palveluntuottajaa. Irtisanomisaika on yksi kalenterikuukausi.

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).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Mari Tuokkola

Hallituskatu 7 A 1

50100 MIKKELI

puh. 040 750 9634

mari.tuokkola@martat.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Kari Wainio

Maaherrankatu 9-11

50100 MIKKELI

puh. 044 794 4307

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Asiaan vastataan mahdollisimman pian. Asia käsitellään siihen kuuluvien henkilöiden kanssa.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Jokaista osapuolta infomoidaan poikkeavissa tilanteissa sekä muissa asioissa joko puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Mainittu palvelusopimuksessa. Sopimuksen tiedot käydään läpi tekoherkellä ja tarvittaessa neuvotaan asiakasta jälkikäteen asiakkaan niin toivoessa.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

-

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Toimitaan palvelusopimukseen mukaisesti. Mikäli asiakkaan kunto olennaisesti heikkenee, olemme yhteydessä omaisiin.

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>

Yksikön ruokahuollon vastuhenkilön yhteystiedot

-

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.)

-

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Käytetään kertakäyttöisiä henkilösuojaimia, tarvittaessa kädet desinfioidaan käsihuuhteella. Sisäjalkineet jokaisella erikseen asiakaskäyttöön. Sairastapauksissa pyrimme siirtämään sovitun käynnin toiseen ajankohtaan.

Epidemiatilanteessa toimitaan yleisten ohjeiden mukaan

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

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.)

-

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä tahoo vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

-

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Asiakas ohjataan lääkäripäivystykseen, tarvittaessa soitetaan hätänumeroon.

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

-

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

Kari Wainio
Maaherrankatu 9-11
50100 MIKKELI
puh. 044 794 4307

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

-

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakassopimukset säilytetään kansioissa säilytetään kotiaavun toimistoissa lukituissa tiloissa.

Vanhentuneet sopimukset siirretään muutaman kuukauden välein vanhojen asiakkaiden kansioon ja sieltä edelleen arkistoon vuosittain.

Asiakkaiden avaimet merkitään avaimenperään kirjoitettavalla lyhenteellä. Avaimessa ei mainita nimiä eikä osoitteita. Lyhenteistä on erikseen lista kotiaavun toimistolla lukollisessa kaapissa.

Vanhentuneet ja väliaikaiset tiedot jotka koskevat asiakkaita hävitetään henkilötietolain mukaisesti. Tämän hoitavat kotiapuohjaaja ja toimitusjohtaja.

Asiakastietoja ei luovuteta ulkopuolisille.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Mari Tuokkola
mari.tuokkola@martat.fi puh. 040 750 9634

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

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgf8w.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>)

Asiat käydään läpi työhöntuloperehdytyksessä, tarvittaessa myöhemmin.

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

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaletuutetun 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 tietosuojaaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Asiakirjat säilytetään ja arkistoidaan asianmukaisesti. Tarpeettomat asiakirjat hävitetään.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tietoja luovutetaan vain asiakkaalle tai muulle asiakkaan kirjallisesti ilmoittamalle henkilölle.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

-

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

-

Luettelo alihankkijoita

-

Kehittämissuunnitelma

-

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Jokainen työntekijä perehtyy omavalvontasuunnitelmaan. Kehityskeskusteluissa otetaan esille päivitysasiat.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Päivitetään tarvittaessa.

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

Paikka ja päiväys

Mikkeli

26.8.2013

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)



Nimenselvennys **Mari Tuokkola**