



Attendo Oy. PL 750. 00181 Helsinki. Puh 0306 342 000. www.attendo.fi

KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakskoteihin tuotettavat tukipalvelut

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Attendo Ikihyvä Oy	Y-tunnus 2166893-1
Toimintayksikön nimi (jos yrityksessä useita toimintayksiköitä) Attendo Ikihyvä Kotityöpalvelu	Yrityksen sijaintikunta Mikkeli
Yrityksen postiosoite Tuderuksentie 4	
Postinumero 52300	Postitoimipaikka Ristiina
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Paula Vilhunen	Puhelin 040 7586504
Sähköpostiosoite paula.vilhunen(at)attendo.fi	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toiminta-ajatus: Tehtävänäemme Attendo Ikihyvä Kotityöpalvelussa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemus hyvä elämänlaatu. Asiakkaan saama palvelu perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.</p> <p>Visiomme on olla ”Vahvistamassa ihmistä” ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet:</p> <p>Arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan visiotamme. Arvomme osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen ohjaavat kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme ja asiakkaisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä missä muut näkevät ongelmia. - Sitoutumisella pyrimme olemaan ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme. meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

- **Välittämisellä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät:
 Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä yksikön johtajan ja henkilökunnan sekä Attendon laatu- ja kehitystiimin kanssa.
 Yksikön johtaja: Paula Vilhunen, Hoivakodin johtaja, 040 6756504, paula.vilhunen(at)attendo.fi.

4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (millä keinoin ja kuinka usein asiakkailta ja omaisilta hankitaan palautetta?):
 Palautetta kerätään suullisesti. Asiakas voi jokaisella käynnillä antaa suullista palautetta työntekijälle sekä tarvittaessa soittaa toiminnasta vastaavalle. Myös omaisilta saatu palaute on ensiarvoisen tärkeää. Omaisten antama palaute saadaan pääsääntöisesti puhelimitse.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä (miten asiakaspalautteet käsitellään yrityksessä / toimintayksikössä?):
 Asiakas palautteet käydään työntekijöiden kanssa lävitse henkilöstöpalavereissa tai henkilökohtaisesti.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä (miten saatua palautetta hyödynnetään?):
 Kun mahdollinen epäkohta huomataan, tehdään korjaus heti tai se tehdään myöhemmin, jolloin toiminnasta vastaava ja työntekijät ovat yhdessä miettineet onko tarvetta jatkotoimenpiteisiin. Muutokset palvelussa voi vaikuttaa useampaan asiakaskohteeseen.

Kuvaus asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi (miten yrityksessä aiotaan kehittää asiakaspalautteen hankintaa, käsittelyä ja/tai hyödyntämistä?):
 Asiakaspalautetta pyritään jatkossa keräämään myös kirjallisesti kerran vuodessa, asiakkaille annettavalla kyselylomakkeella.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan yrityksen sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä.

Kuvaus menettelystä, jolla toiminnan riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnustetaan ennakoivasti (miten yrityksessä tehdään ennakkokartoitus riskeistä, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista?):

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Mahdollisia riskejä voivat olla seuraavat:

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** TYÖVUOROIHIN SIIJOITTUMINEN, TEHTÄVÄNKUVAT
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

Toiminnan riskit tunnustetaan ja analysoidaan kuukausittain tai tarpeen vaatiessa välittömästi esimiehen johdolla. Koko henkilökunta osallistuu riskien kartoittamiseen.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään:

Parannusehdotukset, riskit ja poikkeamat käsitellään sekä asianosaisten kanssa, että yhteisesti työntekijöiden kanssa palaverissa. Lisäksi poikkeamat raportoidaan kuukausittain eteenpäin yritystasolla käsiteltäväksi. Poikkeamista tehdään myös vuositasolla koontia koko yrityksen tasolla.

Tarvittaessa tapahtumasta keskustellaan myös asiakkaan tai tämän omaisen/läheisen kanssa ja /tai ohjataan ottamaan yhteys potilas- tai sosiaaliasiamieheen tai muuhun neuvovaan tai korvaavaan tahoon. Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa.

Mikäli jo olemassa oleva toimintaohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaaksi, sitä korjataan ja täsmennetään.

Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen. Analysoinnin jälkeen, vastaisuuden varalle tehdään toimintaohje.

Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, millä niiltä jatkossa vältytään, käydään läpi työyhteisön palaverissa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin – vaikkakin systemaattinen kirjallinen raportointi ja ohjeistus on aina tehtävä.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille:

Työntekijöiden kanssa pidettävissä palavereissa ja Hilikka-potilastietojärjestelmässä sekä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti.

Omaisja ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarvittaessa.

6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta:</p> <p>Henkilöstöön kuuluu kolme työntekijää sekä tarvittaessa tuntityöläisiä, työntekijät ovat ammatiltaan lähihoitajia, kodinhoitajia ja kodinhuoltajia.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (rekrytointitavat, kelpoisuuden ja taustojen tarkistaminen, rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettely):</p> <p>Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän todentaminen (henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja rekisterin tarkastus, ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset), työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Rekrytoinnista vastaa johtaja. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä (voi olla osana perehdyttämissuunnitelmaa):</p> <p>Kotityöpalvelulla on käytössä perehdytyskortti, jonka mukaiset asiat käydään läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen yhteydessä. Perehdytyskortti sisältää tärkeitä yksikön toimintaan, asiakastyöhön ja lainsäädäntöön liittyviä asioita. Perehdytyksestä vastaa yksikön johtaja, mutta koko työyhteisö osallistuu perehdytykseen. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Perehdyttäjä sekä perehdytettävä kuittaavat omalla allekirjoituksellaan ja päivämäärällä annetun ja vastaanotetun perehdytyksen.</p>
<p>Kuvaus henkilökunnan /yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, täydennyskoulutussuunnittelu ja –seuranta menettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, kehityskeskustelut – liitteenä voi olla henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma):</p> <p>Kotityöpalveluun laaditaan koulutussuunnitelma kullekin kalenterivuodelle. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia.</p> <p>Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen.</p> <p>Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämismuutokset.</p> <p>Osaamista ja koulutuksen tarvetta arvioidaan myös kehityskeskusteluissa, tuoden esiin mitä tavoitteita työntekijä itse asettaa ja mitä työnantaja odottaa. Kehityskeskustelut käydään jokaisen työntekijän kanssa kerran vuodessa. Käytössä on yhteinen kehityskeskustelulomake ja ohjeistus, josta vastaa Attendon henkilöstöhallinto.</p>

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>Kuvaus yrityksen toimitiloista (esim. huolto ja varastotilat):</p> <p>Työ tehdään asukkaiden kotona. Välineiden huolto ja varastotilat sijaitsevat Tuderuksentie 4:ssä, jossa on kotityöpalvelun toimisto.</p>
<p>Kuvaus niistä laitteista ja tarvikkeista, joita käytetään asiakaskodeissa:</p> <p>Asiakaskodeissa työntekijöillä on käytössä erilaisia siivousliinoja sekä pesuaineita, Attendo puhdistussuunnitelman mukaisesti. Erilaiset lastat kuuluvat myös käytettäviin tarvikkeisiin. Käytössä myös imuri.</p>
<p>Kuvaus välineiden huoltomenetelmistä:</p> <p>Välineet huolletaan ohjeistuksen mukaan sekä tarvittaessa.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten ja kuinka usein yritys uusii käyttämiään laitteita ja tarvikkeita:</p> <p>Aina tarpeen mukaan.</p>

8. ASIAKASTURVALLISUUS

<p>Yrityksen turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Paula Vilhunen, paula.vilhunen(at)attendo.fi p. 0407586504</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta:</p> <p>Riskikartoituksen yhteydessä arvioidaan asiakkaan asiakasturvallisuuteen liittyviä osa-alueita ja selvitetään lähtötilanne mm. seuraavilla osa-alueilla: Palo- ja pelastusviranomaisten asettamat asunnon paloturvallisuus valmiudet ja laitteet, kiinteistön paloturvallisuus ja hälytysohjeistus. Tarvittaessa otetaan yhteyttä palo- ja pelastusviranomaisiin ja kiinteistöhuollosta vastaaviin. Asiakkaan edunvalvonnan tilanne tarkistetaan ja tarvittaessa keskustellaan sekä asiakkaan että omaisten kanssa myös edunvalvontavaltuutuksesta. Tarvittaessa otetaan yhteyttä maistraattiin ja asiantuntijoihin esim. edunvalvontavaltuutusasiakirjojen sisällöstä. Mikäli asiakkaan tilanteen arviointien ja kotikäyntien yhteydessä havaitaan asiakasta kohdeltavan epäasiallisesti tai asiakas itse tuo esille tilanteita, jotka viittaavat epäasialliseen kohteluun, keskustellaan asiasta omaisten kanssa ja otetaan tarvittaessa yhteyttä sosiaali / terveysviranomaisiin.</p> <p><i>Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (980/2012 § 25):</i> Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeesta olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen</p>

on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Muut kuin edellä mainitut henkilöt voivat tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus toimitetaan:

palveluneuvo@essote.fi

Omatori, Palveluneuvo

arkisin klo 8-16

Puh: 015 211 557

Porrassalmenkatu 21, 2 krs.

50100 Mikkeli

Essoten verkkosivuilta, osoitteesta: <https://open.mikkeli.fi/huoli/> löytyy sähköinen lomake, jolla esimerkiksi tuttavansa arjessa selviytymisestä huolestunut henkilö voi ilmoittaa huolensa. Lomake ohjautuu Palveluneuvon asiantuntijoille. Palveluneuvon asiantuntija perehtyy lomakkeen tietoihin, kysyy tarvittaessa lisätietoja huolen ilmaisijalta ja tekee toimintasuunnitelman jatkosta.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta, joista yritys vastaa:

Yritys ei vastaa asiakkaiden käytössä olevista turvalaitteista tai hälytysjärjestelmistä. Jos käynneillä huomataan turvalaitteissa tai hälytysjärjestelmissä viallisuutta otetaan yhteyttä laitteista vastaavaan.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon:

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten/läheisten (mikäli asiakas niin haluaa) sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa ensimmäisellä asiakaskäynnillä. Hoito- ja palvelusuunnitelma arvioidaan sekä päivitetään vähintään 6 kk välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilan muuttuessa.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista:

Ensimmäisellä asiakaskäynnillä käydään palvelusopimuksen sisältö lävitse sekä kustannukset. Sopimusmuutoksissa tiedotetaan tarpeeksi ajoissa asiakkaalle kirjallisesti.

Kuvaus kuluttajansuojaa koskevasta informaatiosta:

Asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajansuojaan osoitteessa:

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15

Puh: 029 505 3050

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta

avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslaki 7§ ja 10§ sekä asiakaslaki 8 – 10§):

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

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

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä.

Asiakkaan kokemana epäasiallinen kohtelu ja siitä ilmoittaminen:

Mikäli asiakas kokee tullessaan kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta yksikön esimiehelle. Essotessa on laadittu tähän lomake: Palveluun liittyvä palaute. Näitä lomakkeita on saatavilla toimintayksikön omien palautelomakkeiden yhteydessä (palautelaatikon vieressä). Lomakkeiden palauttamiseen voidaan käyttää yhteistä palautelaatikkoa palveluntuottajan omien palautelomakkeiden kanssa. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet essoten kirjaamoon.

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:

https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf

Muistutus:

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymälle. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Mikäli asiakas kokee tullessa kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään johtajalle kirjallisen muistutuksen. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta:

Asiakas voi päättää asiakassuhteen näin halutessaan. Asiakas voi tehdä ilmoituksen kirjallisena tai soittamalla työntekijöille tai johtajalle.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle.

Henkilö ja yhteystiedot, jolle reklamaatio osoitetaan:

Paula Vilhunen, Hoivakodin johtaja,
Tuderuksentie 4, 52300 Ristiina,
0407586504,
paula.vilhunen(at)attendo.fi

Kuvaus menettelytavasta, miten yrityksessä käsitellään sen toimintaa koskevat reklamaatiot:

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältetään jatkossa.

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa ja hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta:

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Suunnitelma tarkastetaan palvelutarpeen muuttuessa, vähintään kuitenkin 6 kk välein. Kannustetaan asiakasta omatoimisuuteen esim. kotiaskareissa ja liikkumisessa.

Siivouspalveluja tuottavat yritykset: Kuvaus asiakkaan kodin siisteyden, pyykkihuollon ja jätehuollon järjestämiseen liittyvistä käytänneistä:

Asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma ensimmäisellä käynnillä, jossa sovitaan kodin siisteyteen liittyvät asiat.

Päivittäisen toiminnan palveluja tuottavat yritykset: Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (toimintakykyä tukevan toiminnan, ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen, lumityöt, puiden pilkonta, vedenkanto sekä lasten koulunkäynnin tukeminen):

Asiakkaan kanssa voidaan sopia päivittäisen toiminnan järjestämisestä kuten

- ulkoilun
- saattoapu
- lumityöt, nurmikον leikkuu
- puiden kanto sisälle

Kuvaus hygieniakäytänteistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä (sekä epidemiatilanteessa toimiminen):

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi toimintayksikön omaohje.

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä työntekijöiden kanssa kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä on kirjalliset ohjeet käsihygieniastahenkilökuntaa varten. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta:

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilkka- asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturva ja asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Toimintayksikössä noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja essoten antamia ohjeita.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset Omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilkka, RAVA), jotka löytyvät intranetistä.

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomais määräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät toimistolta erillisestä dokumentointi- kansiossa. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Jarno Mustakallio jarno.mustakallio@attendo.fi (040 489 7521)

Kuvaus, miten asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä:
Asiakkaalle käydään ensimmäisellä käynnillä lävitse henkilötietojen käsittely.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon:
Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä:
Rekisteriselosteet voi halutessaan pyytää yksikön johtajalta.
Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

12. ALIHANKINTANA TUOTETTUJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua:
Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palaverilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Luettelo alihankkijoista:
- Pamark- siivoustarvikkeet ja -aineet

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta:
Omavalvontasuunnitelma käydään henkilökunnan kanssa lävitse ja uusi työntekijä perehdytetään suunnitelmaan. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa siihen perehdyttyään.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä:
Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloon. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä

Paikka ja päiväys Ristiina 28.9.2019	Allekirjoitus Paula Vilhunen Nimen selvennys
---	--