

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 7.10.2025

KOTIPALVELU JENNY OY

2014550-6

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA
6. ASIAKASTURVALLISUUS
7. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN
8. KEHITTÄMISUUNNITELMA
9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SEURANTA



Kultaisella sydämellä

Kotipalvelu Jenny | Jenny Karvola | p. 040 664 3243 | jenny@kotipalvelujenny.fi | Y-tunnus 2014550-6

www.kotipalvelujenny.fi

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Kotipalvelu Jenny Oy

Y-tunnus 2014550-6

Puh: 0406643243 **Sähköposti:** kotipalvelujenny@gmail.com

Postiosoite: Veikonväylä 1, 85500 Nivala

Käyntiosoite: Värisuora 2, 85500 Nivala

Hyvinvointialue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde

Palvelumuoto: Palvelut kotiin ja hoivalaitoksiin

Lapsiperheiden kotipalvelua, kotihoitoa ja sosiaalipalveluita Nivalan ja lähikuntien alueella

Lupatiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta

14.2.2024 PSAVIS/16/2024

Lapsiperheen kotipalvelu

lääkkäiden kotihoito

Vammaisen henkilökohtainen apu ja erityinen tuki

lääkkäiden perhehoito

Kehitysvammaisen perhehoito

4.9.2023 PSAVI/8624/2023

Palveluala, joka on rekisteröity yksityinen terveydenhuolto, **AVI: n päätös 4.9.2023**

Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kättilön palvelut, Kotisairaanhoito potilaan kotona/asiakkaan tiloissa, laboratoriopikadiagnostiikka potilaan kotona/asiakkaan tiloissa, Laboratorionäytteiden otto potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

6.6.2017 PSAVI/882/04.02.00/2017

Sairaanhoitajan ja terveydenhoitajan ja/tai kättilön palvelut, sairaanhoitajan vastaanottotoiminta potilaan kotona/asiakkaan tiloissa, kotisairaanhoito, Ilmoituksenvaraiset tukipalvelut.

Laboratorionäytteidenotto potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

Lähihoitajan antamat terveydenhuollon palvelut potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

Kultaisella sydämellä

Kotipalvelu Jenny | Jenny Karvola | p. 040 664 3243 | jenny@kotipalvelujenny.fi | Y-tunnus 2014550-6

www.kotipalvelujenny.fi

Toimintakunnat: Haapajärvi, Haapavesi, Kärämäki, Nivala, Pyhäjärvi, Siikalatva, Pyhäjärvi, Oulainen, Ylivieska, Alavieska, Sievi.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: emme käytä alihankintaa.

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus: Yritys tuottaa laadukasta, kiireetöntä, kokonaisvaltaista kotihoitoa, omaishoitajien vapaiden tuuraamista, henkilökohtaista avustamista, tukipalveluja, joita ovat mm siivoustyöt, pihatyöt, ateriapalvelu, vaatehuoltopalvelu, asiointipalvelu, osallisuutta- ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviä ja tukevia palveluita, sekä siivouspalveluita. Palvelut käsittävät sekä sosiaalihuollon- että terveydenhuollon palveluita. Tavoitteenamme on tarjota sitä palvelua, mitä asiakas tarvitsee kotona selviytymisen tueksi. Tarjoamme laadukasta ja turvallista apua kotiin sekä hoitoa ja hoivaa asiakkaan lähtökohdat ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Tässä erityisesti palveluntarpeenarviointi huomioidaan.

Asiakas/potilasmäärät

Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoido 10

lääkäiden kotisairaanhoido 50

Lapsiperheet 30

lääkäiden kotihoito 50

Vammaisten henkilökohtainen apu 60

lääkäiden perhehoito 10

Kehitysvammaisten perhehoito 5

Arvot: Kotipalvelu Jennyn arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Yrityksen toimintaa ohjaavat arvot ovat: omatoimisuus ja oma-aloitteisuus

- läsnäolo, kuuntelu ja keskustelu
- luottamus ja vaitiolovelvollisuus
- empatia, rehellisyys ja lähimmäisen rakkaus

Yrityksen arvot ovat näkyvillä myös yrityksen nettisivuilla.

”Teemme työtä kultaisella sydämellä ja lämpimällä läsnäololla”

Lapsiperheiden kotipalvelu: Tavoitteena on tukea perheen arjen sujumista ja vanhempien jaksamista. Palveluun kuuluu lastensuojelun alainen kotipalvelu, lyhytaikainen lastenhoitoapu sekä välttämätön kodinhoitoapu. Toiminnalla on tarkoitus vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ehkäistä perhetilanteen vaikeutumista. Kotipalvelua annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen sosiaalihuoltolain 19 §:n 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista sosiaalihuoltolain 19 §:n 2 momentissa mainittujen syiden vuoksi. (ShL 19§)

Tähän palveluntarpeeseen vastaamme mielellämme ja palvelun piiriin pääsee hyvin lyhyellä varojalla, usein jopa samana päivänä.

Kotihoito, omaishoitajien vapaiden tuuraaminen, henkilökohtainen avustaminen: Tarjoamme palveluja alaa koskevan lainsäädäntöön perustuen asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaan, asiakkaan toimintakyvyn kehittäminen ja ylläpitäminen ovat yksi keskeisimmistä periaatteistamme. Palvelujen tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun. Asiakkaan tarpeet ja toiveet on meille sydämen asia. Teemme työmme kiireettömästi ja kohtaamme asiakkaamme aidosti. Hyödynnämme monialaista osaamista yrityksessämme. Palvelu asiakkaalle suunnitellaan aina yksilöllisesti.

Toimintaperiaatteet

Kotipalvelu Jennyn toimintaperiaatteita ovat yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Avoimuus näkyy siten, että asiakkaille annetaan heidän hoitoaan koskevat tiedot rehellisesti ja ajantasaisesti. Lisäksi tiedottaminen yrityksen sisällä tapahtuu mahdollisimman ”läpinäkyvästi” eli tietojen saaminen ja antaminen ovat kaikille samanlaista.

Luotettavuus korostuu hoitotyössä ja asiakkaan kotiin annettavissa palveluissa. Asiakkaan pitää voida luottaa yrityksen henkilökuntaan ja toisaalta taas yrityksen tulee saada asiakkaalta luotettavaa, oleelliseksi katsomaansa tietoa palvelujen oikeellisuuden varmistamiseksi. Palvelujen ja henkilökunnan pysyvyys ja jatkuvuus ovat tärkeitä. Kotipalvelu Jennyssä tunnistamme ja tunnustamme sen, että jokainen asiakas ja jokainen henkilökunnan jäsen on oma yksilönsä ja sitä tulee kunnioittaa.

Työtä tehdään sekä asiakkaan että yrityksen kannalta kustannustehokkaasti. Yrityksen tavoitteena on tuottaa laadukasta asiakaslähtöistä palvelua. Mottona pidämme seuraavaa lausetta: kultaisella sydämellä ja lämpimällä läsnäololla. Tuotamme työtämme kunnioittavasti ja lämpimällä otteella, olemme läsnä asiakkaillemme sekä työkavereille

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Kotipalvelu Jennyn omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman

Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Käytössämme on haittatapahtuma raportointi (Haipro) ja varhainen puuttuminen, millä pyritään estämään vahingon sattuminen. Käymme haittatapahtuma raportit läpi myös tiimissä, jossa keskustelemme ja haemme ratkaisuja siihen, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Kotipalvelu Jennyn henkilökuntaa on tiedotettu Haipron tekemisen tärkeydestä, ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Luettelo riskeistä ja riskienhallinnasta:

1. Lääkehoidon toteuttaminen, Esimerkiksi dosettiin jaettujen lääkkeiden kaksoistarkastus.
2. Asiakkaan kotona oleviin riskeihin puuttuminen ennaltaehkäisevästi (liukastuminen) liukasteilla
3. Toimintaympäristön riskit asiakkaalle / työntekijälle - Asiakkaan siirtymisen riski, kotona olevien apuvälineiden käyttäminen oikein. Kouluttaminen ja ohjeistus.
5. Asiakkaan käytöksestä nouseva turvallisuusuhka
7. Asiakaskäyntien sopiminen ja aikataulutus
8. Injektoiden antaminen ja riskijätteen käsittely ja hävittäminen
9. Infektioiden ja tarttuvien tautien ehkäisy
10. Liikenneturvallisuus työmatkoilla

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat, sisäinen valvonta

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Kotipalvelu Jennyn toiminnasta vastaavan johto sekä työntekijät huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työtä tehdessä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta huolehtivat siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Kartoitetaan toimitilojen ja työntekijöiden saavutettavuuden esteettömyys, hakemusten käsittelyajat, palvelutarvearviointi ja asiakassuunnitelmien tekeminen, päätösten toimeenpanon ajat ja parityön mahdollisuus.

Riskien tunnistaminen

Työyhteisössä yksilöllisesti tunnistetaan, miten työntekijä parhaiten suoriutuu omista työtehtävistä riskittömästi. Toimintaohjeet yksilöllistetään. Esim. asiakkaan siirroissa, jos työntekijällä on oma rajoite työntekeemiselle.

Ilmoitusvelvollisuus

Kotipalvelu Jennyn henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle Jenny Karvolalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Pohteen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta Aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Menettelyohjeet on sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan ja ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Henkilökunta tuo esille riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat keskustelemalla, raportoimalla ja tekemällä haipron.

Epäkohtiin puututaan välittömästi, rakentavasti ja korjaten.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaat ja omaiset tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit tietoon soittamalla heti toimistolle, sähköpostitse tai asiakaspalautteissa.

Asiakaspalaute kysytään 1x/vuodessa. Palautteet kysytään kirjallisesti tai sähköisesti kaikilta asiakkailta. Palautteista tehdään kooste, joka käydään henkilökunnan kanssa läpi yhdessä. Palautteet käsitellään ja korjaavat toimenpide-ehdotukset huomioidaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Kotipalvelu Jennyllä hättätapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu raporttien kirjaaminen, analysointi ja käsittely, sekä tarvittaessa laajempi käsittely. Hättätapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu tiimissä nimettömänä, keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut hättätapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Työntekijää ei syyllistetä sattuneesta, vaan tapahtuman toistuminen pyritään estämään.

Hättätapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan tähän tarkoitettulla lomakkeella, tapahtuneet hättätapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään tiimipalaverissa vastuusairaanhoidaja Merja Krankkalan tai sairaanhoidaja Karoliina Yppärilän toimesta. Henkeä uhkaavat ja vakavat hättätapahtumat käsitellään välittömästi.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen hättätapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille puhelimitse ja sähköpostitse

Tiimipalaverissa kuukausittain käsitellään tarvittaessa koko henkilöstöä koskevat toimenpiteet. Terveystieteen vastuuhenkilön tehtävänä on harkintansa mukaan tiedottaa asiasta yhteistyötahoja kirjallisesti.

4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Vähintään puolivuositin.

RAI arvioinnin tekee asiakkaan omahoitaja, yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Sairaanhoidajalta voi tarvittaessa kysyä neuvoa. RAI arvion tulosten mukaan hoitosuunnitelma päivitetään ajan tasalle, kiinnitetään huomio RAI arvioissa tulleisiin hoidon tarpeisiin. Keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa hoidon tarpeen riittävyys ja perustellaan esim. muuttunut hoidon tarve. RAI-arviointia tarkistetaan puolivuositin ja tarvittaessa. RAI-arviointi ja hoitosuunnitelma päivitetään myös voimien oleellisesti muuttuessa.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointi välineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI-arviointivälineen käyttö on lakisääteistä.

RAI arviointi tehdään kotihoidon asiakkaille. Ostopalvelu asiakkaiden palvelutarpeen arviointi tehdään Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteen toimesta. RAI-arviointi on toimintakyvyn mittarina.

Asiakas ja/tai hänen omaiset/läheiset ovat mukana, kun suunnitelmaa tehdään. Päivitetään tarpeen mukaan ja otetaan toiveet ja tarpeet huomioon.

Kotipalvelu Jennyn terveydenhuollon ammattilaisten ammattitaitoa on edistetty RAI arvioinnin tekemiseen kouluttamalla heitä THL:n RAI arviointi- ja RAI välineistö koulutuksilla. Sh Karoliina Yppärilä toimii yrityksen RAI-vastaavana. Lisäksi työyksikössä enemmän RAI arviointeja tehneet opastavat uusia työntekijöitä. Osaamista jaetaan ja opitaan yhdessä. DomaCareen kirjataan tehtävänkuvaukseen mahdollisimman kattavasti palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön pohjalta. Työntekijä lukee tämän ennen asiakkaalle menoa ja toimii annetun ohjeen mukaisesti. Työntekijät osallistuvat RAI-arviointien tekoon ja hoitosuunnitelmien päivittämiseen. Hoitajien tiimipalaverit pidetään aina kerran kuukaudessa tai tarpeen tullen useammin

Käytössämme on omahoitajuus malli.

Lapsiperheet: Pohteelta tulleiden asiakkaiden palvelutarpeenarvion tekee Pohteen viranomaiset. Palvelusetelillä tuotettuna asiakas saa itse valita palveluntuottajan. Asiakkaan valittua Kotipalvelu Jenny Oy palveluntuottajakseen käydään yleensä puhelimitse läpi perheen tilannetta ja tehtäviä, joita perheessä hoidetaan. Nämä kirjataan DomaCareen työntekijälle tiedoksi. Palvelusetelin myöntävä sosiaalityöntekijä saa pyydettäessä nähtäville asiakaskirjaukset.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Itsemääräämisoikeus on keskeinen toiminnan lähtökohta ja sitä kunnioitetaan kaikin keinoin. Asiakkaan mielipiteet, tavat ja tottumukset otetaan huomioon työskennellessä.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi. Yrityksessä ei ole tällä hetkellä käytössä rajoitustoimenpiteitä

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen Asiakastyössä kirjaamme jokaisesta asiakaskäynnistä asiakkaan luona yhdessä mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa. Käytössämme on DomaCare toiminnanohjausjärjestelmä. Käytämme symboli eli rakenteellista kirjaamista. Asiakaskirjoissa oleva kirjauskieli on selkeää ja ymmärrettävää ja lainmukaista. Kirjauksiin kirjataan kaikki asiakkaan hoidon ja arjen sujuvuuden kannalta asianmukaiset ja tärkeät merkinnät hoidon sujuvuuden varmistamiseksi.

Kirjaaminen ja tietosuojatiedot ovat osa työntekijöidemme perehdyttämistä ja tähän koulutamme säännöllisesti.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu / epäasiallinen kohtelu

Perehdytysvaiheessa työntekijöille painotetaan yrityksen arvoja ja veloitetaan toimimaan niiden mukaisesti. Arvoja myös muistutellaan mieleen aina tiimipalaverissa. Ristiriitatilanteissa asiat käsitellään niin, että sekä asiakkaalla ja hoitajalla on mahdollisuus perustella toimintaansa.

Kotipalvelu Jennyn palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa kiinnitetään erityisesti huomiota- ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan ja hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustelemalla.

Asiakkaita, hänen omaisia/läheisiä ohjeistetaan antamaan kirjallinen huomautus yritykselle ja tarvittaessa ohjataan sosiaalivastaavan puoleen.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen tapahtuu palauteen avulla.

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Kirjallinen palautekysely laaditaan asiakkaille kerran vuodessa.

Palautteiden myötä kehitetään toimintaa yhä paremmaksi. Ylläpidetään ja vahvistetaan niitä toimia, joista yritys saa positiivista palautetta. Korjattaviin toimenpiteisiin puututaan mahdollisimman pian. Asiakkaan, hänen omaisten/läheisten ja työntekijöiden kanssa pyritään moniammatillisesti miettimään, kuinka toimintaa olisi järkevää kehittää. Henkilökuntaa kannustetaan kehittämistyöhön.

Asiakkaan oikeusturva

Kotipalvelu Jennyn tuottaman palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Jenny Karvola, toimitusjohtaja

puh. 040 664 3243, Sähköposti: kotipalvelujenny@gmail.com

Sosiaalivastaava

"Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) säättää potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, jonka mukaan hyvinvointialueiden on järjestettävä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta seuraavissa palveluissa ja toiminnoissa:

- 1) hyvinvointialueiden järjestämä ja tuottama sosiaali- ja terveydenhuolto;
- 2) HUS-yhtymän järjestämä terveyssozialityö;
- 3) valtion ja itsenäisten julkisoikeudellisten yhteisöjen järjestämät ja tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut lukuun ottamatta 4 §:ssä tarkoitettuja palveluja;
- 4) kuntien tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut;
- 5) kuntien ja yksityisten järjestämät ja tuottamat varhaiskasvatuspalvelut;
- 6) yksityisten järjestämät ja tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut;
- 7) työnantajien järjestämät ja tuottamat työterveyshuollon palvelut."

Pohteen potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita. Neuvomme asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Palvelu on maksuton. Yhteystiedot puh:08 86690600, puhelinaika ma-pe klo 9-11.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15). Tai asioida netistä löytyvällä verkkolomakkeella. Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiasta juridisen arvion sekä toimintaohjeita.

Muistutukset ja kantelut otetaan käsittelyyn viipymättä. Asiat keskustellaan ja käsitellään. Tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi. Toimintaa kehitetään aina asiakaspalautteiden pohjalta. Palautetta otetaan mielellään vastaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään kahden viikon kuluessa saapumisesta.

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Palvelun perustehtävä on varmistaa lapsen fyysisen ja psyykkisen kasvu ja kehitys perheessä. Työssä vahvistetaan asiakkaan omia voimavaroja.

Sosiaali- ja kotipalvelussa asiakkaan fyysistä toimintakykyä edistetään ja ylläpidetään antamalla asiakkaan tehdä itse kaiken minkä pystyy sekä kannustamalla tekemään.

Psyykkisen toimintakyvyn tukemisessa korostuu asiakkaan omien voimavarojen ja edellytysten etsiminen ja löytäminen. Toimintakykyä edistetään antamalla asiakkaalle mahdollisuus hoitaa omia asioitaan ja tehdä itsenäisiä päätöksiä.

Kognitiivista toimintakykyä edistetään tekemällä päivärytmi sellaiseksi, että se vaatii asiakkaalta omaa aktiivisuutta ja vaatii häntä käyttämään erilaisia taitoja. Hyviä muistin harjoittamisen keinoja ovat ristikot, shakki- ja korttipelit, uutisten seuraaminen sekä lukeminen. Näillä tuetaan kognitiivista toimintakykyä asiakkaan kiinnostuksen kohteiden mukaan.

Sosiaalista toimintakykyä edistetään pitämällä yhdessä asiakkaan kanssa yhteyttä hänen omaisiin/läheisiinsä. Asiakasta kannustetaan osallistumaan hänelle tärkeisiin asioihin.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Lasten ja nuorten harrastustoimintaa edistetään mahdollisuuksien mukaan. Palvelu ei sisällä lasten harrastustoiminnan tukemista taloudellisesti, mutta perheen taloudellisen tilanteen mukaan voimme käydä uimassa, eläinpuistossa yms. Ulkoilua harrastetaan paljon.

Sosiaali- ja kotipalveluissa toteutetaan asiakkaan toiveiden ja taloudellisen tilanteen mukaan. Tutustumiskäynnillä kysellään mahdolliset kiinnostuksen kohteet ja niitä toteutetaan sen mukaan.

Tavoitteiden toteutumista ja palvelun jatkumista arvioidaan yhdessä perheen sekä mahdollisten yhteistyötahojen kanssa (perhesosiaalityö, lastensuojelu, vammaispalvelu, neuvola). Kotipalveluissa tavoitteiden toteutumista seurataan raportoimalla DomaCareen. Raportit luetaan päivittäin ja seurataan, että tavoitteet toteutuvat. Kirjaaminen on arvioivaa.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Ruokahuolto järjestyy asiakkaan kotona. Osalle asiakkaista ruoka tulee Pohteen toimesta ateriapalvelun kautta.

Erityisruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon esim. valmistaessa perheelle ruokaa. Kauppa-asioita hoidettaessa otetaan huomioon erityisruokavaliot ja rajoitteet.

Hygieniakäytännöt

Ennaltaehkäisemme infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä huolellisella käsihygienialla, käytämme kuhunkin tilanteeseen soveltuvia välineitä ja asianmukaista suojausta. Noudatamme virallisia ohjeita eteen tulevilla tilanteilla.

Työntekijöille perehdytetään hygieniakäytänteet säännöllisesti. Pohteelta tulevat ohjeet julkaisemme toimiston ilmoitustaululla. infektiovastaava tiedottaa niistä ryhmissä ja kerromme niistä tiimissä.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Asiakkaiden kotona huolehditaan yleisestä siisteydestä ja järjestyksestä, lapsi on hyvä ottaa mukaan tähän huolehtimiseen. Palvelusopimuksessa on voitu sopia erikseen viikkosiivouksesta.

Yksikön pyykkihuoltoon järjestetty asiakkaan kotona tai pyykkituvalla.

Toimistotilat siivotaan säännöllisesti kaksi kertaa viikossa ammattitaitoisen siistijän toimesta. Työntekijät pesevät työvaatteensa kotona sovitusti.

Yrityksen hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Janne Ruha

Puh: 050-5896641, Sähköposti: kotipalvelujenny.janne@gmail.com

Kokonaisvastuu hygieniä asioissa on yrityksen toimitusjohtaja Jenny Karvolalla.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan kaikki asiakkaan terveyteen ja hyvinvointiin liittyvät tavoitteet ja toimintaperiaatteet. Näiden toteutumista seuraamme kirjaamisen perusteella. Kiinnitämme huomioin aina asiakkaan kokonaisvaltaiseen hoitoon. Seuraamme asiakkaan vointia säännöllisesti ja konsultoimme tarvittaessa lääkäreitä. Ravitsemuksen hoito huolehditaan yksilöllisesti sairaudet ja niistä aiheutuneet rajoitukset huomioiden kuitenkin ravitsemussuositukset silmällä pitäen. Kannustamme asiakasta aina omatoimisuuteen ja toimimme kuntouttavalla työotteella. Lähihoitajilla on mahdollisuus ottaa yhteyttä yksikön vastaavaan sairaanhoitajaan Merja Krankkalaan tai sairaanhoitaja Karoliina Yppärilään ja pyytää neuvoa. Sairaanhoitaja Karoliina Yppärilä on käytettävissä arkisin klo 7-15. Toiminnanohjausjärjestelmään kirjataan aina, jos terveydessä on tullut muutoksia.

Toiminnanohjausjärjestelmästä löytyvät puhelinnumerot kiireellisen ja ei kiireellisen julkisen puolen puolen sairaanhoidolliset numerot yllättävien tilanteiden varalle, hoitajat löytävät nämä numerot siltä tarpeen tullessa.

Asiakkaiden terveys- ja sairaanhoitaja vastaava:

Sairaanhoitaja Merja Krankkala

Puh: 050 514 7439, Sähköposti: kotipalvelujenny.merja@gmail.com

Sairaanhoitaja Karoliina Yppärilä

Puh: 050 554 8508, Sähköposti: kotipalvelujenny.karoliina@gmail.com

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, vähintään viiden vuoden välein.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava:

Lääkäri Mikko Suni

Yrityksen tiloissa ei ole omaa lääkevarastoa. Asiakkaan lääkkeet haetaan apteekista ja viedään asiakkaalle.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Yhteistyötä tehdään lastensuojelun, kotihoidon ja vammaispalvelun kautta puhelimitse tai kokoontumalla yhdessä asiakkaan kotona sekä tarvittaessa toimistolla.

Yhteistyö järjestyy sähköpostitse turvapostilla ja puhelimitse, tarvittaessa pidetään yhteispalavereita.

6.ASIKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuus on turvattu riittävällä asianmukaisella ja ammattitaitoisella koulutetulla henkilökunnalla. Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään huomiota jokaisella asiakaskäynnillä. Epäkohtia huomattaessa asiaan puututaan suullisesti ja asiakkaan/omaisten kanssa sovitaan keinot, miten tilanne korjataan ja kuka siitä ottaa vastuun. Seuraamme asiakkaiden apuvälineiden kuntoa säännöllisesti ja huolehdimme, että ne korjataan yhteistyössä asiakkaan/omaisten kanssa. Asiakasturvallisuudesta huolehdimme myös riittävällä aseptisella työskentelyllä ja asianmukaisella suojavaatetuksella. Lääketurvallisuudesta huolehditaan lääkkeiden kaksoistarkistuksella. Kaikilla hoitajilla on käytynä mediecon lääkekoulutus, lääke teoriatentti ja lääkelaskutentti hyväksytysti suoritettuna ja lääkenäyttö annettuna yksikön sairaanhoitajalle. Lääkeluvat ovat voimassa. Henkilökunta on koulutettu EA 1, kinestetiikka, RAI koulutus, kirjaamiskoulutus ja henkilökuntaa lisä koulutetaan säännöllisesti. Käsittelemme mahdolliset haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset viipymättä työyhteisössä ja laaditaan korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteiden toteutumista seurataan turvallisuuden parantamiseksi. Tarvittaessa olemme yhteydessä eri viranomaisiin ja toimijoihin asiakasturvallisuuden parantamiseksi.

Asiakastytytyväisyys on kuvattu asiakkaalta saaman palautteen perusteella, mikä on pääsääntöisesti positiivista

Yhteistyötä asiakkaan, tilaajan ja palveluverkostoon kuuluvien kanssa käydään puhelimitse, sähköpostitse ja palavereiden avulla joko asiakkaan kotona tai Teams:n välityksellä.

Valmius ja jatkuvuuden hallinnasta vastaa yrityksen toimitusjohtaja Jenny Karvola

Henkilöstö

Henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan. Työn määrää tarkastellaan asiakasmääriin ja työehtosopimukseen peilaten. Henkilöstön voimavaroja tarkastellaan puolivuositain pidettävissä kehityskeskusteluissa sekä kuulumisia vaihdetaan päivittäin.

Sijaislistauksen mukaan, meillä on tarvittaessa töihin kutsuttavia hoitoalan henkilöitä ja keikkalaisia käytettävissä.

Lähiesihenkilö työskentelee kokoaikaisesti tehtäväkuvassaan ja on motivoitunut ja osaava. Henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti. Myös lähiesihenkilö opiskelee työnohessa ja hankkii tietoa ajantasaisesti. Lähiesihenkilön tukena on toimitusjohtaja ja tilitoimisto sekä toimistotyöntekijä. Henkilöstöä rekrytoidaan myös toimihenkilöpuolelle tarpeen ilmetessä.

Lähiesihenkilönä ja työnjohtajana toimii

Kaisa Hosionaho puh: 050 313 58 93 sähköposti: kotipalvelujenny.kaia@gmail.com

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Henkilöstöksi rekrytoidaan vain ammattitaitoisia työntekijöitä, joilla on hyvä työmoraali ja kyky toimia hoitajan työssä sekä vankka vastuuntuntainen asenne. Palkkaamme vain suomenkielentaitoisia henkilöitä. Työntekijän tulee voida kommunikoida sujuvasti asiakkaan äidinkielellä, jotta turhilta vaaratilanteilta ja väärinkäsityksiltä vältytään. Tarvittaessa kysytään suosituksia aikaisemmista työpaikoista sekä tutkintotodistukset pyydetään nähtäväksi kaikilta työntekijöiltä. Lasten kanssa työskentelevien henkilöiden osalta on vaadittu toimittamaan välittömästi työsuhteen alkaessa alle 3kk vanha rikosrekisteriote.

Haastattelussa käydään huolellisesti läpi työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta.

Kotipalvelu Jennyn henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Uudelle työntekijälle laitetaan tarpeeksi aikaa vierihoidoperehdytykseen ja opiskelijalle nimetään oma ohjaaja. Perehdyttäminen tapahtuu huolellisesti, se on jatkuvaa ja suunnitelmallista. Perehdytyksessä hyödynnetään kunkin työntekijän osaamista. Henkilökunta sitoutetaan toimimaan yrityksen toimintaperiaatteiden, omavalvontasuunnitelman ja hyvän tavan mukaisesti. Yrityksellä on käytössä perehdytysohjelma, jonka jokainen työntekijä käy läpi. Perehdytyksessä käytetään yrityksen omaa perehdytyskansiota liitteineen.

Henkilöstöä kannustetaan kouluttautumaan lisää sekä jatkokouluttautumaan. Terveystenhuollon palveluita tekevät vain koulutetut lähihoitajat. Tukipalveluissa ja ei vaadita koulutusta. Henkilökohtaisessa avustamisessa luokka 3 vaaditaan lähihoitajan tutkinto. Henkilöstö saa osallistua omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen säännöllisten työpajojen muodossa.

Työntekijällä on mahdollisuus oman mielenkiintonsa mukaan osallistua koulutuksiin (koulutusvelvollisuus vähintään 3 päivää vuodessa). Jokaiselle vuodelle tehdään erillinen koulutussuunnitelma, jonka toteutumista seurataan puolivuositain. Lääkehoidon osaamisen varmistaminen tullaan tekemään jokaiselta uudelta työntekijältä sekä 5 vuoden välein verkkokoulutuksen avulla. Lääkehoidon osaamisen näytöt ovat myös viiden vuoden välein. Lääketentit ja osaamisen näytöt valvoo yrityksen sairaanhoitaja Merja Krankkala.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla, jotka tulevat Pohteen kautta.

Nivalan toimistolla on tallentava kameravalvonta. Asiakkaiden kotona voi olla heidän itse asentamia kameroita.

Asiakkaiden apuvälineet tulevat Pohteen kautta.

Asiakkaalla voi olla itse hankkimia apuvälineitä tai terveyskeskuksen kautta lainaan saatuja. Asiakas saa ohjeistusta fysioterapeutilta ja tarvittaessa työntekijä on mukana, näin varmistamme, että myös työntekijät osaavat käyttää apuvälineitä. Asiakas on vastuussa itse hankkimistaan apuvälineistä. Pohjois-Pohjamaan hyvinvointialue Pohde on vastuussa terveyskeskuksen kautta lainassa olevien apuvälineiden asianmukaisesta huollosta. Jos huomaamme apuvälineissä epäkohtia, olemme yhteydessä asiakkaan kanssa vastuussa olevaan tahoon.

Tarvittaessa työergonomian suunnitella käytetään apuna fysioterapeuttia sekä hoitoalan koulutusosaamista kouluttavan Jedun ergonomiaopettajaa sekä hoiva-avustajakouluttajaa.

Mikäli laitteissa havaitaan laatuun tai käyttöön liittyviä ongelmia, niistä tulee viipymättä tehdä ilmoitus terveydenhuollon johtajalle. Käytännön tekemisen tasolla laadunvalvonnasta ja menettelytavoista työtehtävissä kotisairaanhoidon osalta huolehtii sairaanhoitaja Karoliina Yppäri. Meillä on käytössä yrityksen kaikista terveydenhuollon laitteista ja välineistä luettelo, jota seuraamme ja päivitämme aktiivisesti. Huollot välineisiin ja laitteisiin kirjataan luetteloon ja tehdään ohjeen mukaan.

7 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen Asiakastyössä kirjaamme jokaisesta asiakaskäynnistä asiakkaan luona yhdessä mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa. Käytössämme on DomaCare toiminnanohjausjärjestelmä. Käytämme symboli eli rakenteellista kirjaamista. Asiakaskirjoissa oleva kirjauskieli on selkeää ja ymmärrettävää ja lainmukaista. Kirjauksiin kirjataan kaikki asiakkaan hoidon ja arjen sujuvuuden kannalta asianmukaiset ja tärkeät merkinnät hoidon sujuvuuden varmistamiseksi.

Kirjaaminen ja tietosuoja-asiat ovat osa työntekijöidemme perehdyttämistä ja tähän koulutamme säännöllisesti.

Uuden työntekijän aloittaessa työt varataan riittävästi aikaa perehdyttämiselle, johon sisältyy myös DomaCaren perehdytys ja kirjaamisen perehdytys.

Työntekijät ovat lukeneet ja allekirjoittaneet tietoturvasuunnitelman. Koko henkilöstöä sitoo salassapitovelvollisuus ja tulee perehtyä tietosuoja-asioihin. Perehdytyskansiossa on näistä omat osionsa ja kansio käydään läpi aina perehdytyksen yhteydessä ja tarvittaessa sieltä kerrataan ja muistellaan asioita mieleen.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat käydään läpi perehdytysohjelmassa. Käydään läpi salassapitolainsäädäntöä perehdytyksen yhteydessä jokaisen henkilökuntaan kuuluvan kanssa. Perehdyttäjä huolehtii, että nämä asiat on käyty läpi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jenny Karvola

puh.040 664 3245

sähköposti: kotipalvelujenny@gmail.com

Onko yksikölle salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei ☐

8 YHTENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Palvelujamme kehitetään jatkuvasti epäkohtailmoitusten, reklamaatioiden sekä yhteistyötahoilta, asiakkailta ja henkilökunnalta saadun palautteen pohjalta. Kehittämissuunnitelmaa päivitetään ja korjaavia toimenpiteitä suunnitellaan yhdessä työntekijöiden kanssa palautteen pohjalta. Sovimme korjaaville toimenpiteille suunnitelman toiminnan kehittämiseksi.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta ja päivittämistä vastaavat esihenkilö yhdessä yrityksen sairaanhoitajan ja henkilöstön kanssa. Seuraamme omavalvontasuunnitelmaa aktiivisesti koko henkilöstömme toimesta. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa ja useammin, mikäli tarvetta esiintyy. 4kk:n välein julkaistaan selvitys omavalvonnasta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Jenny Karvola, sähköposti: kotipalvelujenny@gmail.com

Omavalvonta suunnitelma on julkisesti nähtävillä toimistoillamme sekä verkkosivuilla www.kotipalvelujenny.fi