



OMAVALVONTASUUNNITELMA

25.7.2024

Smart Siivouspalvelut Oy on Suomen Puhtausala Ry:n, Suomen Kotityöpalvelut Ry:n,
Kiinteistöyönantajat Ry:n sekä Pohjanmaan Kauppakamarin jäsenyritys

Sisältö

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottaja	4
1.2 Tuottamiemme tukipalveluita ovat	4
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2.1 Toiminta-ajatus	5
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
2.3 Toimintatapamme ja palvelumme perustuvat:	6
2.4 Vastuullisuus työssämme ja toiminnassamme kattaa:	6
2.5 Asiakaspalvelumme periaatteita ovat:	6
3. Omaavalvonnin toimeenpano	7
3.1 Riskienhallinta ja riskien tunnistaminen	7
3.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	7
3.3 Korjaavat toimenpiteet	7
3.4 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	8
4. Omaavalvontasuunnitelman laatiminen	8
4.1 Omaavalvonnin suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	8
4.2 Omaavalvontasuunnitelman seuranta	8
4.3 Omaavalvontasuunnitelman julkisuus	8
5. Asiakkaan asema ja oikeudet	8
5.1 Palvelutarpeen arviointi	8
5.2 Asiakkaan kohtelu	9
5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu	10
5.4 Asiakkaan osallisuus	10
5.5 Asiakkaiden oikeusturva	10
6. Palvelun sisällön omaavalvonta	11
6.1 Ravitsemus	11
6.2 Hygieniäkäytännöt	11
7. Asiakasturvallisuus	12
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	12
7.2 Henkilöstö	12
7.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	13
7.4 Toimitilat	14
8. Asiakas- ja palvelutietojen käsittely ja kirjaaminen	15

9.	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	15
10.	Omavalvontasuunnitelman seuranta	15

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottaja

Smart Siivouspalvelut Oy
Y-tunnus 2324521-1

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus:

- Sosiaalihuoltolain mukaiset tukipalvelut
- Siivous- ja puhdistuspalvelualan yleiset ja erityiset palvelut ja työt, kalmasiivous

Katu- ja postiosoite: Ventuksentie 23
Postinumero ja postitoimipaikka: 67700 Kokkola

Sijaintikunta: Kokkola

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

- *Sosiaalihuoltolain mukaiset tukipalvelut, jotka täydentävät muuta sosiaalihuollon kotipalvelua*
- *Yleiset ja erityiset puhdistuspalvelualan siivous- ja puhdistuspalvelut, kalmasiivous*

Sosiaalihuoltolain mukaisilla tukipalveluilla tuetaan henkilön mahdollisuutta suorittaa jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

1.2 Tuottamiemme tukipalveluita ovat

- vaatehuoltopalvelu;
- siivouspalvelu;
- asiointipalvelu;
- osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Tukipalvelut ovat monesti ensimmäisiä palveluita, joita asiakas tarvitsee itsenäisen asumisen tueksi.

Tukipalveluita voivat saada myös henkilöt, jotka eivät tarvitse muuta kotihoidon palvelua. Palveluntarvitsija voi ostaa tukipalveluja suoraan yksityisiltä palvelujen tuottajilta. Tällöin tukipalvelujen ostaja voi käyttää hyväkseen verotuksen kotitalousvähennystä.

Sosiaalihuollon tukipalveluiden osalta tehdään ennen palvelun aloittamista asiakkaan palveluntarpeen arviointi ja suunnitellaan kotiin räätälöidyt tukipalvelut, jotka edesauttavat asiakkaan kotona asumista, kuntoutumista ja arjessa selviytymistä.

Lähtökohtana kaikissa tuottamissamme palveluissa on ylläpitää asiakkaan terveyttä, vireyttä, toimintakykyä ja hyvää arkea ensisijaisesti tämän omassa kodissa. Ennaltaehkäisevä toimintamme perustuu paitsi lakeihin ja asetuksiin (laki ikääntyneiden toimintakyvyn tukemisesta, sosiaalihuoltolaki).

Esihenkilöt:

Toimitusjohtaja, Outi Hakunti
puhelin: +358 50 305 0077
sähköposti: outi@smartsiiivous.fi

Siivoustyönjohtaja, Niina Sallmén-Pirttimäki
puhelin: +358 50 535 5611
sähköposti: info@smartsiiivous.fi

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Toiminta-ajatus

Kotiin annettavat ja vietävät tukipalveluiden tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaisesti, laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat kotona asumista mahdollisimman pitkään ja näin asiakkaan siirtyminen vaativampiin palveluihin pitkittyy.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa, terveellisessä ja esteettömässä ympäristössä tukipalveluiden turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Smart Siivouspalveluiden asiakasohjauksen ja kotiin vietävien tukipalveluiden palvelut perustuvat yksilöllisille, voimavaralähtöisille ja asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisille periaatteille sekä toimintatavoille. Toiminta ja palvelut perustuvat normien ja lakien lisäksi laatusuosituksiin hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä esim. kansalliseen omaishoidon kehittämissuunnitelmaan. Lisäksi toimintaa ja palveluiden tuottamista ohjaavat Smart Siivouspalveluiden arvot ja tavat toimia.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon tukipalveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita.

Arvomme:

Aitous: Toimimme aidosti ja rehellisesti kaikessa tekemisessämme.

Avoimuus: Kommunikoimme avoimesti ja läpinäkyvästi asiakkaidemme ja työntekijöidemme kanssa.

Rohkeus: Uskomme jatkuvan parantamisen ja kehittämisen kulttuuriin, olemme jatkuvasti avoimia uusille ja erilaisille tavoille työskennellä parantaaksemme palveluidemme laatua.

Joustavuus: Sopeudumme ja joustamme asiakkaidemme toiveisiin ja tarpeisiin sekä muuttuviin olosuhteisiin.

2.3 Toimintatapamme ja palvelumme perustuvat:

Korkeaan laatuun: Tarjoamme ensiluokkaisia palveluita, joka täyttää asiakkaidemme odotukset.

Vastuullisuuteen: Otamme huomioon ympäristön ja yhteiskunnan tarpeet kaikessa tekemisessämme.

Luotettavuuteen: Voit aina luottaa meihin, sillä teemme aina mitä lupaamme.

Kestävään tapaan toimia: Toimimme vastuullisesti ja ympäristöystävällisesti sekä pyrimme minimoimaan ympäristövaikutuksemme mm. käyttämällä vastuullisesti tuotettuja, kotimaisia siivous- ja puhdistusaineita, -siivous- ja puhdistusvälineitä sekä minimoimalla muovin käyttöä kaikessa toiminnassamme.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat myös työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Arvomme ja toimintaperiaattemme muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

2.4 Vastuullisuus työssämme ja toiminnassamme kattaa:

Sosiaalisen vastuun: Huolehdimme työntekijöidemme hyvinvoinnista ja oikeudenmukaisesta kohtelusta. Tämä näkyy käytännössä mm. työntekijöiden sitoutumisena sekä motivoitumisena työhönsä. Työntekijöiden vaihtuvuus on meillä vähäistä.

Ympäristövastuun: Pyrimme minimoimaan ympäristövaikutuksiamme ja edistämme kestävästä kehitystä.

Taloudellisen vastuun: Toimimme sekä tehokkaasti että taloudellisen vastuullisesti.

2.5 Asiakaspalvelumme periaatteita ovat:

Asiakaslähtöisyys: Huomioimme asiakkaidemme tarpeet ja toiveet kaikessa tekemisessämme.

Asiakastyytyväisyys: Tavoitteenamme on aina tyytyväiset asiakkaat.

Nopea ja tehokas palvelu: Pyrimme ratkaisemaan asiakkaiden ongelmat yksilöllisesti, nopeasti, joustavasti ja tehokkaasti.

Ystävällinen ja avulias palvelu: Toimimme ystävällisesti, kunnioittavasti ja avuliaasti kaikkia asiakkaita kohtaan.

Laadunseuranta: Käytössämme on laadunseurantalomake, jota käytämme runkona laadun seurantakierroksilla. Teemme laadunparantamiskierroksia säännöllisesti ja olemme yhteydessä sekä asiakkaisiin että työntekijöihimme puhelimitse ja muilla keinoin säännöllisen jatkuvasti. Kysymme työntekijöiltämme ja asiakkailtamme palveluidemme yleisestä sujuvuudesta, mahdollisista haasteista, kehitettävistä ja parannettavista asioista, sekä positiivisista asioista.

3. Omavalvonnan toimeenpano

3.1 Riskienhallinta ja riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus:

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit:

Asiakkaalla, omaisilla, läheisillä tai muulla edunvalvojalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus palvelumme epäkohdista, laatupoikkeamista tai vaaratapahtumasta internet sivustomme kautta sekä viestimällä tai soittamalla meille henkilökohtaisesti. Työntekijämme raportoivat kaikista läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista välittömästi puhelimitse soittamalla tai viestillä siivoustyönjohdon tai toimitusjohtajan käsiteltäväksi sekä sähköisesti Workinfo.app -sovelluksen kautta tehtävällä ilmoituksella. Mikäli tilanne vaatii, raportoidaan myös asiakkaan omaisia, läheisiä ja/tai muuta edunvalvojaa.

3.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan:

Työntekijämme raportoivat kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista välittömästi puhelimitse soittamalla tai viestimällä siivoustyönjohdolle tai toimitusjohtajalle. Työnohjaussovellus Workinfo.app toimii myös asiakas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointi- ja dokumentointikanavana ja tietoteknisenä työkaluna.

3.3 Korjaavat toimenpiteet

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta:

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti-tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuvien menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta vähintäänkin vuosittain.

3.4 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille:

Muutoksista tiedotetaan ensisijaisesti aina työntekijöille henkilökohtaisesti puhelimitse soittamalla, kasvokkain keskustellen, viesteillä, yhteisissä tapaamisissa sekä työnohjaussovelluksen kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä. Yhteydenotto voi tapahtua puhelimitse tai olla muu sähköinen yhteydenotto.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun:

Esihenkilöt, työntekijät

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Toimitusjohtaja, Outi Hakunti

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä sekä Smart Siivouspalveluiden verkkosivuilla.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan, mitä mittareita arvioinnissa käytetään:

Palvelun tarvetta arvioidaan aina yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai muun laillisen edustajan tai edunvalvojan kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan, niiden tukemisesta ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet ja niiden havaitseminen.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin:

Yhteydenoton yhteydessä sovitaan toteutettavat palvelut sekä palveluiden toteuttamistapa (kotikäynti, etäkontakti) ja kutsutaan tarvittava lähiverkosto mukaan (huom. asiakkaan suostumus).

Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan:

Palvelusuunnitelma tehdään yleensä heti ensimmäisen kontaktin aikana/jälkeen, jossa todetaan palvelun tarve, palvelun laajuus ja taajuus sekä palvelun sisältö ja toteuttamistapa. Asiakkaalla voi olla yksi tai useampia kontakteja, jotka hän tekee itse tai omaisten, läheisten tai muun laillisen edustajan toimesta, ja joiden tuloksia voidaan hyödyntää jatkopalveluita suunnitellessa tai toteutettaessa.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi:

Asiakas saa monipuolisesti tietoa palveluista, kirjallinen luettelo palveluista on saatavilla internetsivuillamme (tarpeen mukaan myös tulostettu asiakirja), asiakkaan luvalla ollaan yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin/omaisiin, yhteystiedot vastuuhenkilöistä. Palveluntuottajan yhteystiedot jätetään asiakkaalle.

Miten varmistetaan, että työntekijät tuntevat palvelusuunnitelman sisällön ja toimivat sen mukaisesti:

Asiakkaalle sovitut palvelut kirjataan työnohjaussovellus Workinfo.app -sovellukseen. Asiakkaan kanssa laaditaan myös palvelusopimus, jossa sovitut palvelukokonaisuudet on avattu. Kotikäynnillä tai etäkontaktin kautta sovitut palvelut toteutetaan ja tarvittaessa sovitaan uusi kotikäynti/etäkontakti, jos asiakkaan tilanne muuttuu. Asiakkaan toiveet ja tarpeet näkyvät kirjattuna palvelusopimuksessa. Työntekijöitä ohjeistetaan säännöllisesti lukemaan/tarkistamaan palvelusopimuksen sisältöä. Lisäksi työntekijöitä tiedotetaan aina myös henkilökohtaisesti asiakkaan palveluntarpeen tai -toiveen muutoksista. Tiedotus ja viestintä pyritään pitämään mahdollisimman aukottomana laadukkaana palvelun turvaamiseksi.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Miten vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään:

Asiakkaalla on aina sekä oikeus että velvollisuuskin antaa palautetta sekä tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle sekä toimitusjohtajalle, mikäli hän on tyytymätön palveluunsa tai kohteluunsa. Kiinnitämme erityistä huomioita ja reagoimme aina epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Työntekijöille järjestetään lisä- ja täydennyskoulutusta aiheesta. Seuranta ja raportointi ovat myös käytössä

5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan:

Asiakasta on aina kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan ja että hänen ihmisarvoaan ei loukata. Sosiaalihuollon tukipalveluita toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Mikäli asiakkaiden epäasiallista kohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi ja tehdään korjaavat toimenpiteet.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne:

Kirjallisesti, olemalla henkilökohtaisesti yhteydessä, tarvittaessa neuvotellen ja sovitellen.

5.4 Asiakkaan osallisuus

Miten ja kuinka usein asiakaspalautetta kerätään:

Asiakaspalautetta ja muuta palautetta kerätään ja pyydetään jatkuvasti.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä:

Saadut asiakaspalautteet käsitellään aina ja välittömästi niiden saavuttua toimitusjohtajan, siivoustyönjohdon sekä työntekijöiden kesken.

5.5 Asiakkaiden oikeusturva

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus siivoustyönjohdolle tai toimitusjohtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaalla on oikeus hyviin sosiaalipalveluihin sekä hyvään kohteluun. Kaikkien asiakkaiden itsemääräämisoikeutta pitää kunnioittaa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saada itseäsi koskevia tietoja ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Muistutuksen ja palautteiden vastaanottajat: Toimitusjohtaja Outi Hakunti tai Siivoustyönjohto Niina Sallmén-Pirttimäki sekä aina palveluita tuottava/tekevä työntekijä.

Valvira valvoo valtakunnallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämistä ja toteuttamista. Aluehallintovirastot ohjaavat ja valvovat toimintaa toimialueillaan. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee hyvinvointialueella sekä julkisen että yksityisen palvelutuottajan potilaita ja asiakkaita. Jokaisella hyvinvointialueella on nimetty asiavastaava tai asiavastaavia.

Soite: Anne-Mari Furu Puh. +358 44 723 2309 Palveluajat: Ma-to kello 9-13.00
Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan puhelimitse.

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä:

Otetaan käsittelyyn, laaditaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Välittömästi ja niin pian kuin mahdollista.

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta:

Maksuttomat kotikäynnit, asiakasohjaus ja yksilöllinen/yleinen palveluneuvonta, tarvittavien palveluiden käynnistäminen. Monialainen yhteistyö eri toimijoiden, järjestöjen, yhdistysten ja muiden verkostojen kanssa.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakkaan ohjaaminen tarvittaessa sekä asiakkaan tiedustellessa häntä kiinnostaviin esim. harrastuksiin. Liikkumista edistävät palvelut ja niistä kertominen. Moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden, järjestöjen ja verkostojen kanssa. Kaiku-kortti käytössä.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan:

Ei systemaattista seurantaa, perustuu asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin. Kommunikoimalla avoimesti ja suoraan asiakkaan kanssa sekä havainnoimalla hänen toimintakykyään ja kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.

6.1 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

Ei koske yksikköä. Mikäli asiakas tarvitsee tukipalveluita ruokahuollon tai ruoan hankkimisessa, niissä avustetaan sosiaalihuollon tukipalveluiden kokonaisuuteen kuuluvana palveluna.

6.2 Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuus- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelusuunnitelmien mukaisesti:

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

Yksikössä toimitaan yrityksen annettujen ohjeistuksien mukaan, huomioiden tartuntautilaki ja muut yleiset hygieniahjeistukset.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty:

Yksikön siivous ja pyykkihuolto toteutetaan itse.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti:

Yksikön siivous ja pyykkihuolto toteutetaan alan ohjeiden, säännösten sekä standardien mukaisesti itse. Työntekijät perehdytetään tarkasti aina myös oman yksikön siivoukseen sekä pyykkihuoltoon.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty:

Asiakas itse tai muu asiakkaan vastuuhenkilö huolehtii tarpeiden mukaisista yhteydenotoista eri yhteistyötahojen kesken.

7. Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:

Tiivis yhteistyö muiden toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa, erilaiset verkostot ja moniammatillinen yhteistyö.

7.2 Henkilöstö

Sosiaalihuollon tukipalveluhenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

10 työntekijää (Sosionomi AMK, Tradenomi, Yhteisöpedagogi, Merkonomi, Kodinhoitaja, Laitoshuoltaja, Toimitilahuoltaja ym.)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet:

Vakinaisen henkilökunnan vuosilomien sijaisuudet hoitavat erikseen palkatut sijaistyöntekijät. Lisäksi muut kesä- ja sesonkityöntekijät.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

Hyvällä henkilöstösuunnittelulla, varautumisella ja sijaisreservillä. Käytössä on myös satunnaista keikkatyövoimaa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesiemiestyöhön on riittävästi aikaa:

Sisäiset sijaisjärjestelyt. Hyvällä henkilöstösuunnittelulla ja varautumisella.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä:

Hyvällä henkilöstösuunnittelulla, varautumisella ja sijaisreservillä. Käytössä on myös satunnaista keikkatyövoimaa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Huomioidaan erilliset ohjeistukset liittyen tartuntatauteihin (tuberkuloosi) tai rikosrekisteriin. Tämän lisäksi yksiköllä on omia henkilöstön rakenteeseen ja o saamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Rekrytoinneissa on aina tärkeää uuden työntekijän motivaatio ja uuden oppimisen kyky. Myös soveltuvuus työhön ja tehtävään on tärkeää. Asiakaspalvelutaidot ja ammatillisuus ovat keskeisellä sijalla alan muun osaamisen, työhön ja tehtävään soveltuvuuden ja kyvykkyyden ohella.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus:

Rekrytointitilanteessa todennetaan hakijan henkilöllisyys, tarkistetaan työkokemus sekä koulutustodistukset ja/ tai opintosuoritukset. Tavoitteena on varmistaa, että rekrytoitavalla on vaadittava pätevyys ja kelpoisuus ja / tai riittävä työkokemus vaadittavaan tehtävään.

7.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

Työntekijät perehdytetään aina ensimmäiseksi yrityksen toimintatapoihin ja käytäntöihin. Perehdytys sisältää kohteiden työtehtävät, pohjakartat, välineet, aineet ja niiden käytön, annostukset, asiakkaiden erilaiset tarpeet ja toiveet, palvelu- ja tehtäväkuvaukset sekä eri työvälineiden käytön.

Kohdeperehdytys: Ensimmäiset palvelukerrat tehdään yhdessä esihenkilön kanssa.

Työntekijät perehdytetään myös asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien

velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Yksiköllä käytössä perehdytysuunnitelma ja perehdytyksen sähköinen arviointi.

Henkilöstön hyvinvointi ja turvallisuus:

Uskomme avoimeen, suoraan ja aidon rehelliseen keskusteluun työntekijöidemme kanssa. Pidämme työntekijöiden osaamisen ajan tasalla alan koulutuksilla ja tarjoamme aina mahdollisuuksia suorittaa eri siivousalan perus-, jatko- tai lisäkoulutuksia. Siivous- ja puhdistusaineisiin liittyvät koulutukset pitää tarvittaessa aineiden toimittaja. Pidämme säännöllisesti kehityskeskusteluita henkilökunnalle. Henkilöstön hyvinvoinnista huolehtii sekä työterveyshuolto että yrityksen johto.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään:

Jokaiselle työntekijälle laaditaan tarvittaessa koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet. Työntekijöillä on myös oma ilmoitusvelvollisuus lisäkoulutustarpeesta.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa:

Katso luku 3 Riskienhallinta

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

7.4 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet:

Ei asumispalveluja. Toimistotilat ja muut yhteiskäytössä olevat sosiaali- ja keittiötilat, toimitilat, varastotilat ym. tilat.

Mikäli havaitaan asiakkaan tarvitsevan apuvälineitä ja/tai apuvälineet ovat puutteelliset kehotetaan asiakasta, omaista tai läheistä saattamaan asia kuntoon.

8. Asiakas- ja palvelutietojen käsittely ja kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen:

Perehdyttävä huolehtii, perehdytettävällä myös vastuu omalta osaltaan.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:

Työntekijän sekä esihenkilön vastuulla.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä:

Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapitositoumuksen, jossa on käyty läpi myös tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Myös muut koulutus- ja kokouskäytännöt. Sisäinen informaatio.

Koulutukset ja perehdytykset. Perehdytysuunnitelma ja perehdytyksen sähköinen arviointi.

Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta:

Ks. yllä. Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Niina Sallmén-Pirttimäki, puh. +358 50 535 5611, Ventuksentie 23, 67700 Kokkola.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste: kyllä - ei

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Ei kehittämistarpeita tällä hetkellä.

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön toimitusjohtaja.

Kokkolassa 25.7.2024

Outi Hakunti, toimitusjohtaja