



**SOSIAALIPALVELUJEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA**
TukiTeko Oy 16.8.2021

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

TukiTeko Oy

Y-tunnus 2979129-9

Kotipaikka: Hamina

Osoite: PL 23, 49461 Hamina

Toiminta-alue: Haminan, Kotkan, Miehikkälän,
Pyhtään ja Virolahden kuntien alueet - Kymenlaakson
sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän alue

TukiTeko Oy:n sosiaalipalveluista vastaava
Maarit Muuri

Puhelin +3584578312051

Sähköposti info@tukiteko.fi

PALVELUT 2021

Palvelut

1. Sosiaalipalvelut (Aluehallintovirastoon ilmoituksenvaraiset palvelut)

1.1 Kotipalvelu

1.2 Gerontologiset kotikuntoutuspalvelut

- kotikuntoutuspalvelu geronomin ja lähihoitajan toteuttamana (sosiaaliohjaus, mielenterveystyö sosiaalihuollossa, sosiaalinen kuntoutus, laaja-alainen toimintakyvyn tukeminen)

1.3 Muut gerontologiset asiantuntijapalvelut ikääntyville / ikääntyneille

1.4 Sosiaaliohjaus, mielenterveystyö sosiaalihuollossa ja sosiaalinen kuntoutus täysi-ikäisille henkilöille 1.9.2021 alkaen.

2. Sosiaalipalvelut (Kymsoteen rekisteröitävät palvelut)

2.1 Vaikeavammaisten henkilökohtainen apu

2.2 Kotipalvelun tukipalvelut

3. Muut palvelut (ei-sosiaalipalveluiksi rekisteröitävät)

3.1 Yritysten ja muiden yhteisöjen kehittämispalvelut

3.2 Hyvinvointipalvelut

Tyypillinen asiakkaamme on ikääntynyt henkilö, joka käyttää kotikuntoutuspalveluja, kotipalvelua tai henkilökohtaisen avun palveluja.

Palvelemme myös omaishoitoperheitä, vammautuneita ja pitkäaikaissairaita henkilöitä.

Asiakkaat voivat hankkia palvelut

- Omakustanteisesti
- Kymsoten myöntämällä palvelusetelillä (kotipalvelu 31.8.2021 saakka, omaishoidon tuki, henkilökohtainen apu)
- Kymsoten tai jonkin muun tahon myöntämällä maksusitoumuksella (kotipalvelu / kotihoito sotainvalideille / sotaveteraaneille / vakuutusyhtiöiden korvauksensaajille, kotikuntoutus Lotta Svärd-järjestön kautta)

Huom!

Omaishoidon tuen harkinnanvaraisen palvelusetelipalvelutuottajaksi hyväksytyn palveluntuottajan ja henkilöstön ammatillinen pätevyysvaatimus *määräytyy palveluntuottajan tuottaman palvelun perusteella*. Hoivaa, hoitoa ja huolenpitoa tuottavan palveluntuottajan ja/tai palvelun vastuuhenkilön sekä hoitotehtäviin osallistuvan henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain (272/2005) ja asetuksen (608/2005) mukainen kelpoisuus. Terveystuon ammattihenkilöstön tulee täyttää terveydenhuollon ammattihenkilöstön kelpoisuuslain (559/1994) kelpoisuus.

Omaishoidon tuen palvelusetelituotannossa palvelumme voivat sisältää sosiaalihuollon palveluina kotipalvelua ja kotipalvelujen tukipalveluja.

Asiakasmäärä suhteutetaan käytettävissä oleviin työntekijäresursseihin. Työntekijöiden määrää kasvatetaan kysynnän kasvaessa. Asiakkaiden palvelun tarve vaihtelee myös ajallisesti, joten tarkkaa asiakasmäärää on vaikea arvioida. Asiakkaat voivat käyttää myös useampia palvelumuotoja samanaikaisesti.

Ilmoituksenvarainen toiminta

Toimintamme on ilmoituksenvaraista kotipalvelujen tukipalvelujen sekä henkilökohtaisen avun osalta Kymsote-kuntayhtymään. Toimintamme on ilmoituksenvaraista Aluehallintovirastoon, AVI, varsinaisten sosiaalipalvelujen osalta.

TukiTeon toiminnan tarkoitus

Tarkoituksemme on auttaa asiakkaitamme elämään omannäköistä ja hyvää elämää. Haluamme olla hyvinvoiva ja tuottava työyhteisö, jossa kaikilla osallisilla on mahdollisuus kasvaa ja kehittyä. Näin myös TukiTeko vahvistuu yrityksenä.

Palvelulupauksemme

Teemme työmme ihmistä kunnioittaen ja ammattitaitoisesti. Huomioimme asiakkaan voimavarat, toimintakyvyn, persoonan, elämäntilanteen ja elämänhistorian, sekä tottumukset. Palvelumme perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin.

Osallisuus ja kokonaisvaltainen huomiointi ovat toimintamme avainsanoja. Toimimme ihmisenä ihmiselle, suoraan, avoimesti ja rehellisesti. Kunnioitamme asiakkaan ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta.

Toimintamme on luotettavaa, systemaattista ja suunnitelmallista, läpinäkyvää, turvallista, lakeja ja ohjeistuksia noudattavaa sekä asiakkaan elämäntilannetta parantavaa.

Reagoimme joustavasti ja ripeästi asiakkaan palvelutarpeen muutoksiin. Vaikutamme havaitsemiimme epäkohtiin ja teemme sujuvaa yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan hyväksi. Olemme palveluntuottajana helposti saatavilla.

Kasvatamme ja kehitämme toimintaamme esiin tulevien tarpeiden mukaan. Työssä viihtyminen on meille tärkeää. Vastaamme omasta ja koko työyhteisön hyvinvoinnista.

RISKIENHALLINTA

Ilmoitusvelvollisuus asiakastyön epäkohdista

Vuoden 2016 alusta tulivat voimaan sosiaalihuoltolain säännökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen että yksityisen sektorin työntekijöitä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat – ei esim. henkilökunnan keskinäisiin ristiriitoihin liittyvät asiat, ellei niillä ole

asiakasturvallisuuden kannalta merkitystä.

Mikäli epäkohta ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Mitä riskienhallinta tarkoittaa ja mitä se edellyttää?

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinta on koko työyhteisön tehtävä

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden

varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johdolla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Kuinka riskit tunnistetaan?

Riskien arviointi ja tunnistaminen on jatkuvaa toimintaa ja siihen osallistuu koko organisaatio.

Riskit kootaan riskilistaan. Riskilistaa arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Riskilistan laatiminen, ylläpitäminen ja arviointi ja päivittäminen on yrityksen johdon vastuulla.

Riskienhallinnan koordinaattori on 31.7.2021 saakka Soile Järvinen ja 1.8.2021 alk. asiakaskoordinaattori Tuula Karhu.

Työntekijät ilmoittavat välittömästi yksikön vastaavalle sekä riskien hallinnan koordinoijalle havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä.

Kaikki ilmoitukset dokumentoidaan poikkeama- ja riski-ilmoituksina. Ilmoitukseen kirjataan poikkeaman / riskin / epäkohdan ilmenemistapa, tehdyt korjaustoimenpiteet ja suunnitelma siitä kuinka riski / poikkeama / epäkohta jatkossa ehkäistään ja poistetaan.

Yrityksen johto vastaa ilmoitusten käsittelystä ja tarvittavien toimenpiteiden määrittämisestä ja toteuttamisesta yhdessä työyhteisön ja / tai asiakkaan kanssa. Johdon ja työntekijän vastuulla on toimia parhaalla mahdollisella tavalla ehkäistäkseen epäkohdasta, riskistä tai poikkeamasta aiheutuvat vahingot.

Miten riskit käsitellään?

Haittatapahtuminen ja läheltä piti - tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallintaprosessissa saadun tiedon hyödyntämisestä on yrityksen johdolla. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtuminen käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Mikäli tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai tämän läheistä informoidaan korvausten hakemisesta.

Toteutuneet haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan haitta-ilmoituksina. Työntekijä ilmoittaa toteutuneen haittatapahtuman tai läheltä piti - tilanteen välittömästi yrityksen johdolle, joka vastaa asian käsittelystä tarvittavien tahojen kanssa sekä toimenpiteistä, joilla haittatapahtumia tai läheltä piti - tilanteita ehkäistään jatkossa.

Kuinka korjaavat toimenpiteet toteutetaan?

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen

muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Yrityksen tavoitteena on laadukas, asiakkaalle sekä työntekijälle haitaton toiminta.

Yrityksen työntekijän perehtyminen yrityksen toimintatapoihin, arvoihin ja palvelujen tuottamistapoihin on yrityksen johdon vastuulla. Jokainen työntekijä on velvollinen ottamaan vastaan johdon edellyttämän perehdytyksen ja ilmoittamaan mahdollisista tarpeistaan lisäperehdytykselle.

Yksi perehdytyksen osa on työntekijän perehtyminen ennakoivasti tilanteisiin joissa poikkeamia, läheltä piti - tilanteita tai haittatapahtumia yleisesti ottaen tapahtuu, tällaisten tilanteiden ennakointiin sekä toimintaohjeisiin näissä tilanteissa.

Kaikki laatupoikkeamat, läheltä piti-tilanteet ja haittatapahtumat käsitellään avoimesti ja osallisia syylistämättä toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Nämä käsittely- ja korjaustoimenpiteet kirjataan haitta-ilmoitusten yhteyteen.

Miten muutoksista työskentelyssä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista tiedotetaan tilanteen vaatimalla tavalla henkilökunnalle aina henkilökohtaisesti, sekä kirjallisesti /sähköisesti (dokumentoitu tieto saatavilla). Asiakkaille ja muille yhteistyötahoille tiedottaminen tapahtuu tilanteen vaatimusten mukaisesti joko henkilökohtaisesti ja / tai kirjallisesti tai sähköisesti.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt. .

TukiTeko Oy:n sosiaalipalvelujen omavalvonnan suunnittelusta laatisesta ja seurannasta vastaa palveluvastaava Maarit Muuri

Puh. +3584578312051

S-posti info@tukiteko.fi

Postiosoite: PL 23, 494610 Hamina

Käyntiosoite: Mannerheimintie 16, 49400
Hamina

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi säännöllisesti ja vähintään puolivuositain. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tarvittavat päivitykset hoitaa seurannasta vastaava henkilö, huomioiden työyhteisön jäsenten huomioiden.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelman pitää olla nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, läheiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. TukiTeon omaevalvontasuunnitelma on saatavilla:

- ❖ yrityksen toimistotiloissa Haminassa, os. Mannerheimintie 16 ja Kotkassa, os. Kymenlaaksonkatu 10
- ❖ 15.8.2021 alk. yrityksen www-sivuilla, www.tukiteko.fi

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Palvelutarpeen arviointi toteutetaan yhdessä asiakkaan tai asiakasperheen kanssa. Läheisen henkilön osallistuminen palvelutarpeen arviointiin tapahtuu asiakkaan suostumuksella tai hänen tuen tarpeen määrittämänä (esim. vajaavaltaisuus tai osoitettu kykenemättömyys ymmärtää itseä koskevia päätöksiä).

Ikääntyneiden asiakkaiden palvelutarpeen, voimavarojen ja toimintakyvyn ja ympäristön vaikutusten arviointimenetelmät:

Kotipalvelun palvelusetelillä (Kymsote) tuotetussa palvelussa käytämme RAI-arviointia viimeistään 1.5.2021 alk. RAI-järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, joka on tarkoitettu vanhus- tai vammaispalvelun asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. RAI-järjestelmä koostuu eri käyttötarkoituksiin ja eri kohderyhmille

suunnitelluista asiakkaan arviointivälineistä. RAI-arvioinnin tuottama tieto on monipuolista. Arvioinnissa kerätään tietoa esimerkiksi arkisuoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, psyykkisistä oireista, sosiaalisesta osallisuudesta ja kuntoutumisen voimavaroista sekä asiakkaan lähipiiriltä saamasta tuesta.

RAI-välineiden arviointikysymykset kattavat keskeisimmät asiakkaan terveydentilaan, toimintakykyyn, hoitoon ja avun saantiin liittyvät osa-alueet, joita ovat esimerkiksi:

Terveydentila

Toimintakyky

Lääkitys

Ravitsemus

Muistitoiminnot ja mieliala

Kuntoutus ja erityishoidot

Palvelujen käyttö

Ympäristö

Osallisuus ja aktiivisuus

Omaisten tuki.

Yrityksen käytössä olevat muut arviointialueet (mittarit ja menetelmät yrityksen sisäistä tietoa)

1. Kokemuksellinen elämäntilanteen kokonaiskartoitus

2. Toimintakyvyn, voimavarojen ja ympäristön arviointiin käytettävät, asiakkaan tarpeisiin soveltuvat menetelmät ja mittarit
 - a. Keholliset voimavarat, toimintakyky ja liikuntatottumukset
 - b. Päivittäisten toimintojen sujuminen, päivittäiseen elämään vaikuttavat asiat ympäristössä
 - c. Mieliala, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat ja toimintakyky
 - d. Tiedonkäsittely ja muistin voimavarat

Omaishoitajan ja omaishoitoperheen palvelutarpeen arviointi

Palvelutarve arvioidaan huomioiden omaishoitajan ja tämän läheisen elämäntilanne, elämäntapa, toimintakyky ja voimavarat.

Omaishoitajan vapaan ja virkistystyksen järjestämiseksi tarjottavan palvelun sisältö perustuu läheisen toimintakyvyn ja voimavarojen arviointiin. Näissä arvioinneissa voidaan hyödyntää monipuolisesti muiden yrityksen palvelumuotojen yhteydessä esiteltyjä arviointimenetelmiä ja mittareita.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Kymsoten palvelusetelillä tuotetun kotipalvelun hoitosuunnitelma perustuu RAI-arvioon.

Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa sähköiseen NurseBuddy-asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan kirjataan lähtökohta ja palvelun tarve, asetetut tavoitteet, suunnitellut toimenpiteet, vastuut, sekä suunnitelman toteutumisen seuranta- ja arviointitavat sekä -ajankohdat. Toteutumista seurataan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa.

Yrityksen toimintatapoihin on kirjattu asiakkaiden hoito ja

palvelusuunnitelman sisältöön perehtyminen ja toimiminen suunnitelman mukaisella tavalla. Yrityksen johto varmistaa säännöllisesti henkilöstöltä ja asiakkailta hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumisen.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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 tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Yrityksen toiminta perustuu asiakkaiden itsemääräämisoikeuden edistämiseen ja toteutumiseen. Itsemääräämisoikeuden toteutumista seurataan säännöllisesti päivittäisessä työssä sekä hoito- ja palvelusuunnitelman arvioinnin yhteydessä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Yrityksemme palvelutuotannossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta

ei rajoiteta kuin tilanteissa, joissa asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on uhattuna.

Itsemääräämisoikeuden rajoituksia voidaan harkita toteutettaviksi silloin kun asiakkaan kognitiivinen tai psyykkinen toimintakyky on pysyvästi tai pitkäaikaisesti alentunut niin, että hän ei pysty ymmärtämään tekojensa seurauksia.

Jos itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan se tehdään turvallisesti ja lievimmällä mahdollisella tavalla ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteet kirjataan ylös asiakaskertomukseen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Yksikössä tulee ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu tarkoittaa yrityksessämme:

- ❖ tarpeiden ja toiveiden kuulemista ja huomioimista
- ❖ kohteliasta, kunnioittavaa, tasavertaista ja asiallista kohtaamista

- ❖ yhteistyössä toimimista
- ❖ omaan hoitoon, kuntoutumiseen ja elämään osallistumiseen tukemista
- ❖ tasa-arvoista ja syrjinnästä vapaata toimintaa
- ❖ työntekijä ei tuo sosiaalialan yleisistä ja yrityksen arvoista tai toimintatavoista poikkeavia arvojaan, asenteitaan, aatteitaan, tapojaan tai tottumuksiaan asiakaskohtauksiin
- ❖ työntekijä ei missään tilanteissa ohita tai ylitä asiakasta omalla toiminnallaan

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan perehdyttämällä työntekijät yrityksen asiakastyön laatuvaatimuksiin. Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta ml. asiallisen kohtelun toteutuminen.

Asiakkaita / omaisia kehoitetaan tuomaan esille kokemansa epäasiallinen kohtelu suoraan yrityksen johdolle. Työntekijöille kerrotaan velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitessaan työyhteisössä epäasiallista käytöstä.

Epäasiallinen kohtelu, sen syyt ja seuraukset, sekä estokeinot käsitellään avoimesti työyhteisössä. Asiakkaan ja omaisen kanssa käydään läpi tapahtuma / tämän tekemä muistutus ja ostopalvelutilanteessa ohjataan tekemään muistutus palvelun järjestämisvastuussa olevalle taholle.

Asiakkaan ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Jokaiselle asiakkaalle ja läheisille kerrotaan yrityksen toimintatavat ja laatuvaatimukset. Poikkeavista toimintatavoista pyydetään välitön palaute työntekijälle ja yrityksen johdolle.

Asiakkailta ja läheisiltä kerätään esiin tulevat kehittämis ehdotukset jatkuvalla menetelmällä (asiakaskohtaamisissa tapahtuvat kehittämis ehdotukset, hoito- ja palvelusuunnitelman arviointitapahtumissa tapahtuvat kehittämis ehdotukset, puhelin- ja sähköpostipalautteet).

Yrityksen toiminnan ja palvelujen kehittämiseksi järjestetään säännöllisesti 1-2 vuoden välein asiakastyytyväisyyskysely.

Asiakaspalaute on yrityksen toiminnan kehittämisen lähtökohta. Palaute käsitellään jatkuvan palautteen osalta yrityksen työyhteisöpalavereissa sekä asiakastyytyväisyyskyselyiden osalta siihen erikseen varattuna aikana.

Annettu asiakaspalaute voi vahvistaa olemassa olevia toimintatapoja tai kyseenalaistaa ne. Lisäksi yrityksessä huomioidaan palautteissa kuvatut poikkeamat määritetyistä toimintatavoista tai laatuvaatimuksista. Palaute voi antaa myös impulsseja uusien palvelujen kehittämiseen.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutukset

Palveluja koskevien muistutusten vastaanottaja on sosiaalipalveluvastaava Maarit Muuri s-posti info@tukiteko.fi puh. +35845 78312051 os. Pl 23, 49401 Hamina

Muistutukset käsitellään välittömästi tai vähintään 5 vrk:n aikana muistutuksen saapumisesta. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen sekä yrityksen palvelujen ja johtamisen kehittämässä.

Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

1. neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
5. seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

Kaakkois-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy tuottaa sosiaaliasiamiehen palvelut Kymsote-kuntayhtymän alueella.

Sosiaaliasiamies Heli Kulmala Puhelin: 040 728 7313 Puhelinaika: ma 12 – 15, ti , ke ja to 9-11 Sähköposti: heli.kulmala@socom.fi

Heli Kulmala

Sosiaali- ja potilasasiamies

Karhulan teollisuuspuisto

Pajatie 69

48600 Kotka

puh. 040 728 7313

Puhelinaika pääsääntöisesti

ma 12-15, ti,ke,to 9-11

Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvojalta antaa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonnasta yrityksen toiminta-alueella vastaa Kaakkois-Suomen maistraatti, Kotkan yksikkö.

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) - antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista - neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonta ei käsittele:

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja - elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja - taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja - arvopaperi- ja osakekauppoja - valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita

PALVELUJEN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen on yrityksemme lähtökohta, tavoite ja toimintatapa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita ja toimenpiteitä, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntoutumiseen.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista tukevaa toimintaa koskevien tavoitteiden ja toimenpiteiden toteutumista seurataan osana päivittäistä / säännöllistä asiakkaan kanssa työskentelyä.

Hoito-, palvelu-, ja kuntoutussuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ohjaavat palvelujen tuottamista ja niiden toteutumista seurataan yksilöllisesti, kuitenkin vähintään 2 kk:n välein.

Ravitsemus

Gerontologisen kotikuntoutuksen ja kotihoivan asiakkaiden kohdalla seurataan ja varmistetaan asiakkaan riittävän ravinnon ja nesteen saamisen toteutuminen. Ravitsemuksessa on huomioitava erityisesti riittävä energiamäärä, lisääntynyt proteiinin tarve sekä nestetasapainon säilyminen. Ikääntyneen hyvä ravitsemustaso voidaan varmistaa tarpeen mukaan laatimalla asiakkaalle omiin tarpeisiin vastaava ruokavalio.

MNA on ravitsemustilan arviointiin tarkoitettu testi, jota voidaan käyttää yli 65 -vuotta täyttäneiden virhe- ja aliravitsemusriskin arvioinnissa. Testistä käytetään kaikkien asiakkaiden kohdalla seulonta-osio. Matalat pisteet (alle 12 p) saaneilla testistä tehdään myös arviointi-osio.

Vammaisen henkilön ja omaishoitajan läheisen riittävä ja monipuolinen ravitsemus varmistetaan huomioimalla monipuolisten ja säännöllisten aterioiden valmistaminen tai hankinta yhdessä asiakkaan kanssa.

Hygieniäkäytännöt

Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan kullekin asiakkaalle sopivat hygienia tavoitteet ja -käytännöt huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Noudatamme tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla ja tarpeen mukaan erityisiä hygieniaohjeita. Hygieniaohjeet

(tavanomaiset ja erityiset) ovat työntekijän mukana asiakaskäynneillä (sähköisenä) ja ohjeet on tarkistettavissa myös perehdytyskäsikirjasta.

Asiakaskäyntien yhteydessä työntekijällä on käytettävissään käsihuuhdetta ja kaikki tarvittavat suojaimet, joiden käyttö on asianmukaista.

Käsihygienian, aseptisen työskentelyn ja suojaimien oikean käytön merkitystä korostetaan työhönperehdytyksen yhteydessä. Konsultaatioapua esim. tartuntatautien esiintyessä pyydetään tarvittaessa kuntien perusterveydenhuollon hygieniahoitajilta.

Terveyden- ja sairaanhoito, äkillisessä kuolemantapauksessa toimiminen

Toimintaohjeet asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon sekä äkillisen kuolemantapauksen osalta on kirjattu yrityksen omavalvontasuunnitelmaan ja perehdytyskäsikirjaan. Toimintaohjeet käydään läpi työntekijöiden kanssa säännöllisesti.

Asiakkaat ohjataan käyttämään asuinalueen julkisia / yksityisiä hammashoitopalveluja asiakkaan valinnan mukaan

Toimintaohjeet kiireettömään sairaanhoitoon hakeutumista varten:

Kiireettömän sairaanhoidon tarpeen ilmetessä asiakas ohjataan hakeutumaan oman terveysaseman vastaanotolle / yksityisen terveydenhuollon palveluihin.

Toimintaohjeet kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa:

Kiireellistä hoitoa vaativissa tilanteissa asiakkaalle annetaan tarpeen mukainen välitön ensiapu. Kaikki työntekijämme ovat suorittaneet vuoden 2020 loppuun mennessä vähintään hätäensiapukoulutuksen, osalla työntekijöistä on myös EA 1- tason ensiaputaidot.

Ilmoitetaan kiireellisestä sairaanhoidon tarpeesta tilanteen mukaan hoitavalle lääkärille tai Hätäkeskukseen puh. 112 ja toimitaan lääkärin tai Hätäkeskuksen antamien ohjeiden mukaan.

Toimintaohjeet äkillisissä kuolemantapauksissa:

Kuolemantapauksessa soitetaan Hätäkeskukseen 112. Poliisi päättää menettelytavoista, ml. omaisille ilmoittaminen. Poliisille annetaan kaikki tiedossa olevat kuolemantapaukseen liittyvät asiakkaan tiedot ml. elinten luovutustestamentti. Kuolemantapaus kirjataan asiakaskertomukseen. Poliisi voi tutkinnan ja esitietojen perusteella pyytää lääkäriä kirjoittamaan kuolintodistuksen, tai poliisi voi määrätä tehtäväksi oikeuslääketieteellisen ruumiinavauksen.

Valviran ohje kuolemantapauksista: Kuolemasta on ilmoitettava viipymättä lääkärille tai poliisille. Sekä lääkäri että poliisi ovat vastuullisia ja toimivaltaisia viranomaisia aloittamaan kuolemansyyn selvityksen. Kuolemansyyn selvittämistä koskevassa asetuksessa toimintavelvollisuutta on tarkennettu siten, että kuolemasta on viipymättä ilmoitettava ensisijassa sille lääkärille, jonka hoidossa kuollut henkilö oli viimeisen sairautensa aikana, tai kuolinpaikan terveyskeskuksen lääkärille tai poliisille.

Lääkintöhallituksen yleiskirjeessä 1789/1982 Kuolemansyyn selvittäminen, joka asiasisältönsä puolesta on edelleen voimassa, tarkennetaan edelleen ensisijaista vastuuta. Silloin, kun henkilö on kuollut kotona, asunnossa, hoitolaitoksessa tai matkalla

sinne, ensisijainen vastuuviranomainen on lääkäri. Vain silloin, kun kuolema on tapahtunut ulkona tai julkisissa tiloissa, ensisijainen vastuuviranomainen on poliisi.

Pitkäaikaissairaiden henkilöiden terveyden edistäminen ja seuranta:

Yksilöllisessä palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja terveyden edistäminen. Asiakkaan toimintakykyä ja terveyttä edistetään ja seurataan jatkuvana toimintana.

Asiakkaiden terveydestä ja sairaanhoidosta vastaavat henkilöt:

Palvelusuunnitelmaan kootaan tietoa asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavista tahoista. Asiakkaan hoitava lääkäri on asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö.

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Yksikölle on nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

TukiTeko Oy:n lääkehoidon vastuhenkilö on sosiaalipalvelujen osalta (kotipalvelu) Soile Järvinen.

TukiTeko Oy:n sosiaalipalvelujen lääkehoidon toteuttamista varten on laadittu lääkehoitosuunnitelma ja yritys vastaa siitä, että lääkehoitoa toteuttavat työntekijät ovat suorittaneet asianmukaiset tarvittavat lääkehoidon koulutukset ja näytöt. Sosiaalihuollon palveluissa lääkehoito rajoittuu yrityksen toiminnassa asiakkaan lääkehuollon tukemiseen ja ohjaukseen.

Asiakkaiden lääkehoidon kokonaisvastuu on kunkin asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkäriellä. Viime kädessä kokonaisvastuu on asiakkaan kotikunnan perusturvan ylilääkäriellä.

Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa suunnitellaan asiakaskohtaisesti asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen ja asiakkaan kanssa.

Palvelusuunnitelma toimitetaan tiedoksi palvelusuunnitelmassa asiakkaan kanssa mahdollisesti sovituille tahoille.

ASIAKASTURVALLISUUS

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan estettävissä olevien

vaaratapahtumien ehkäisemistä palvelujen aikana. Kaikissa asiakaskohtaamisissa on asiakasturvallisuus keskiössä.

Asiakastilanteissa on huomioitava ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Väkivallasta ja kaltoinkohtelusta, sekä niiden uhkasta on tehtävä ilmoitus poliisiviranomaiselle.

Sosiaalihuollossa yleisimmin asiakkaille tapahtuneita turvallisuuspoikkeamia ovat kaatumiset ja tapaturmat kotona, infektioiden yleistyminen ja lisääntynyt tarve käyttää terveystalveta, painehaavaumien kehittyminen sekä lääkevahingot. Tapaturmien riski kasvaa, mikäli kaatumisia on tapahtunut aikaisemminkin, liikkuminen on perussairausten vuoksi hankalaa, asiakkaan lääkitys altistaa vahingoille, asiakkaalla on aistipuutoksia, huimausta tai päihteiden väärinkäyttöä. Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden toimintakykyä alentavat psyykkiset, kognitiiviset, sosiaaliset ja fyysiset toimintakyvyn puutteet altistaen tapaturmille ja kaatumisille. Ikä sekä asumisolosuhteet lisäävät omalta osaltaan tapaturmariskiä. Lääkintälaitteiden käyttö on lisääntynyt myös kotihoitossa lisäten vaaratapahtumien riskiä.

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi otetaan vastaan palautetta ja tietoa asiakkailta, asiakkaiden läheisiltä, yhteistyökumppaneilta, viranomaisilta ja työntekijöiltä. Asiakasturvallisuutta vaarantavista riskitekijöistä on työntekijän välittömästi ryhdyttävä tarvittaviin toimiin epäkohdan poistamiseksi omalta osin. Asiakaskohtaisissa palvelusuunnitelmissa sovitaan ja kirjataan myös ne riskit, joita asiakas on itse valmis ottamaan osana itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvetaista (980/2012) määrätään terveydenhuollon

ammattihenkilön, sosiaalitoimen, pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa olevan tekemään ilmoituksen kunnan sosiaalitoimelle iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan.

Holhoustoimilain määräämällä tavalla ammattihenkilö on myös velvollinen ilmoittamaan mahdollisesta edunvalvonnan tarpeesta.

Henkilöstön turvallisuus- ja ensiaputaitoja pidetään yllä säännöllisesti. Henkilöstöllä on voimassa olevat ensiapukortit, suoritustason ollessa EA 1. Yritys pyrkii järjestämään kaikille työntekijöille sosiaali- ja terveysalan turvakorttikoulutuksen tai muilla tavoin varmistaa turvallisuuteen liittyvän osaamisen sisäisellä koulutuksella.

Ikääntyneiden asiakkaiden palvelukonseptiin sisältyy asiakkaan tarpeen ja valinnan mukaan fyysisen toimintakyvyn arviointi, ravitsemustilan arviointi, kaatumis-riskinarviointi, kodin turvallisuuskartoitus, apuvälineiden tarvekartoitus, sekä apuvälineiden niiden toimivuuden ja turvallisuuden seuranta. Lisäksi asiakkaiden on mahdollista valita palveluihinsa asiakasturvallisuutta parantavia muita palveluja, kuten säännölliset turvakäynnit ja turvayhteydet joko puhelin- tai videopuhelinyhteyksillä.

Asiakasturvallisuutta lisää myös se, että työntekijöiden tehtäväkuvaukset ovat työntekijöiden tiedossa ja käytössä. Tehtäväkuvauksia päivitetään tarvittaessa. Tehtäväkuvaukset ohjaavat työntekijöiden toimintaa ja vastuita. Palvelutoiminnassa noudatetaan sitä koskevaa lainsäädäntöä ja toiminnasta on olemassa palvelukuvaukset, joiden mukaan palvelut tuotetaan.

Asiakasturvallisuuden kehittämisessä hyödynnetään soveltuvien osien Lääkelaitoksen julkaisua: Malli terveydenhuollon hoitoyksikön riskienhallintaan.

https://www.valvira.fi/documents/14444/37132/julkaisut_laitteet_ja_tarvikkeet_

HENKILÖSTÖ

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Yrityksemme sosiaalipalveluja johtaa ja niistä vastaa palveluvastaava Maarit Muuri, joka on koulutukseltaan geronomi (AMK), osallistuen myös sosiaalihuollon asiakastyöhön.

Sosiaalihuollon asiakas- ja kehittämistyötä TukiTeossa tekevät myös toinen geronomi, lähihoitajat ja kotiavustajat.

Henkilökohtaista apua ja kotipalvelujen tukipalveluja yrityksessä tuottavat hoiva- ja kotiavustajat.

Sijaisena käytetään sosiaalipalvelujen osalta sosiaali- ja / tai terveydenhuollon koulutuksen saaneita henkilöitä, jotka on perehdytetty kunkin asiakkaan palvelujen tuottamiseen sekä yrityksen toimintaan.

Kotipalvelujen tukipalvelujen sekä henkilökohtaisen avun osalta sijaisena voi toimia myös sosiaali- ja terveysalalle kouluttamaton henkilö, joka on perehdytetty kunkin asiakkaan palvelujen tuottamiseen sekä yrityksen toimintaan.

Yritys tarjoaa yksilöllisiä palveluja asiakkaiden kotiin, jolloin asiakasmäärä suhteutetaan käytettävissä oleviin henkilöstöresursseihin pätevyyden mukaan. Yrityksen toiminnan ja / tai asiakasmäärien kasvaessa yritykseen rekrytoidaan lisää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä. Sosiaalihuollon tukipalvelujen tuottamiseen voidaan rekrytoida myös muita kuin sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita henkilöitä.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa asiakkaiden kodeissa itsenäisesti työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Sopivien ihmisten rekrytointi on yrityksemme toiminnan laajentuessa yrityksen menestymisen edellytys. Rekrytoinneissa hyödynnetään saatavilla olevaa tietoa mahdollisista yrityksen toimintaan ja ideologiaan sopivista henkilöistä. Avoimessa rekrytoinnissa työntekijältä voidaan pyytää suosituksia. Tärkeitä rekrytointikriteerejä ovat eettinen, asiakaslähtöinen, kokonaisvaltainen, joustava sekä osallisuutta, kuntoutumista ja itsemääräämisoikeutta tukeva työskentelyote. Yrityksen toimintaperiaatteisiin ja arvoihin sitoutuminen on välttämätöntä.

Rekrytoinneissa pyritään pitkiin työsuhteisiin, jotka varmistetaan etukäteisseulonalla, työhyvinvointii panostamisella sekä hyvällä

perehdytyksellä.

Pitkäaikaisissa rekrytoinnissa noudatetaan 4-6 kk:n koeaikaa, jonka aikana työntekijä perehtyy yrityksen toimintaan ja arvoihin. Koeajan aikana arvioidaan säännöllisesti työntekijän ja rekrytointivastaavan välillä tapahtuvissa keskusteluissa työntekijän ja yrityksen sopivuutta toisilleen.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Yrityksen henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Tämä koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu yrityksen toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Palveluista vastaava henkilö vastaa työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä hyödyntäen yrityksen toimintaohjeita, omavalvontasuunnitelmaa ja muita toimintaa määrittäviä materiaaleja.

Yritys vastaa yrityksen lakisääteisistä täydennyskoulutusvelvoitteista erillisen koulutussuunnitelman mukaisin tavoin sekä vakituisille että määräaikaisille työntekijöille. Vuosittain täydennyskoulutusta järjestetään vähintään kolme koulutuspäivää / henkilö.

TERVEYDENHUOLLON LAITTEIDEN JA TARVIKKEIDEN HANKINTA, KÄYTÖN OHJAUS JA HUOLTO

Yrityksemme palvelukokonaisuuteen kuuluu ikääntyneiden asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arviointi, hankinnoissa avustaminen, käytön ohjaus tarvittaessa sekä huollon toteutumisen varmistaminen.

Autamme asiakasta tarpeen mukaan hänen henkilökohtaisten terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinnassa, käytössä ja huoltotoimenpiteiden hankinnassa.

Asiakkaiden käyttämät laitteet ja tarvikkeet ovat pääsääntöisesti henkilökohtaisia ja asiakkaat vastaavat näistä välineistä henkilökohtaisesti.

ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa.

Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Yrityksessämme on käytössä NurseBuddy-asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä. Yksityisasiakkaiden laskutustiedot käsitellään Procountor-ohjelmistossa. Palveluseteliasiakkaiden laskutustiedot (käyntimäärät ja -ajat) siirtyvät NurseBuddy järjestelmästä Kymsoten ylläpitämään PSOP-järjestelmään.

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat, sairaudenhoitoa koskevat tiedot, ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen ja niiden kirjaamisen erillisyyttä.

Yrityksemme on laatinut rekisteriselosteet määräysten mukaisella tavalla. Nämä selosteet ovat saatavilla www.tukiteko.fi, sekä TukiTeon toimistoissa Haminassa, os Mannerheimintie 16 ja Kotkassa, os Kymenlaaksonkatu 10.

Asiakkaan tietosuojaja lainmukainen henkilötietojen käsittely varmistetaan laatimalla yritykseen ohjeet asiakastietojen kirjaamisesta ja suojaamisesta, työntekijöiden kattavalla perehdytyksellä ja toiminnan seurannalla.

TukiTeko Oy:n sosiaalipalvelujen tietosuojavastaavana toimii Seppo Vihinen +358440502670, s-posti: info@tukiteko.fi

Tämä omavalvontasuunnitelma on hyväksytty

Haminassa 16.8.2021

Maarit Muuri

Sosiaalipalveluvastaava

Päivitysajankohdat: 09.10.2020,
1.1.2021, 30.4.2021

Seuraava
omavalvontasuunnitelman
päivitysajankohta: 31.12.2021