



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi Stella Kotipalvelut Oy	Kunnan nimi Oulu
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Lapsiperheiden kotipalvelu	Sijaintikunta Oulu
Sijaintikunnan yhteystiedot Oulu10, Torikatu 10, 90100 Oulu p. 08 558 558 00 tai oulu10@ouka.fi	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Stella Kotipalvelut Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0968381-3
Toimintayksikön nimi Oulu	
Toimintayksikön postiosoite Tyrnäväntie 14	
Postinumero 90400	Postitoimipaikka Oulu
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Marja Lehto	Puhelin 0447496553
Postiosoite Tyrnäväntie 14	
Postinumero 90400	Postitoimipaikka OULU
Sähköposti marja.lehto@9lives.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 24.2.2022	Muutosluvan myöntämisen ajankohta -
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta: 1.9.2017
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Vakuutuskausi 1.1.2023-31.12.2023	



2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tämä omavalvontasuunnitelma noudattaa Stella Kotipalvelut Oy:n yleistä omavalvontasuunnitelmaa, mutta on tarkennettu siltä osin kuin Oulun kaupungin sääntökirjat sitä edellyttävät.

Toiminta-ajatuksena on tuottaa korkealaatuisia Lapsiperheiden kotipalvelun palveluja asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Lapsiperheiden kotipalveluiden avulla tuetaan asiakkaan oman elämän hallintaa. Stellan palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisänä perusterveydenhuollon tarjoamille palveluille.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluiden aloituksen yhteydessä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa asiakkaan avun tarve sekä laaditaan tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä palvelusopimus. Lapsiperheiden kotipalvelu opastaa asiakkaita myös apuvälineiden lainauksessa. Lapsiperheiden kotipalvelun palvelut ovat tärkeitä silloin, kun perhe tarvitsee apua arjessa.

Palvelut räätälöidään aina asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan perheen tukemista arjessa selviytymisessä. Se on Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n mukaista palvelua, joka tarjotaan asiakasperheiden kotona. Palvelun tehtävänä on tukea asumiseen, perheen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lastenhoitoon, kasvatukseen, vanhemmuuteen sekä muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvien toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Palvelu sisältää mm. lastenhoidon lisäksi esimerkiksi ruoanlaittoa, pyykinpesua, tiskaamista tai imurointia.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ihmisläheisyys

Me teemme työtä inhimillisyyden ytimessä. Kunnioitamme, autamme ja arvostamme niin asiakkaitamme kuin työkavereitamme. Meillä on hyvä olla työssämme, ja meidän asiakkaillamme on hyvä olla meidän kanssamme. Teemme työtä ihmisenä ihmiselle.

Ammattitaito

Yrityksessämme ammattitaitoa arvostetaan ja kehitetään. Jokainen meistä haluaa kehittää omaa osaamistaan ja siihen tarjotaan hyvät mahdollisuudet. Haluamme auttaa myös toisiamme kehittymään ja menestymään. Teemme työmme niin, että voimme olla siitä ammattilaisena ylpeitä.

Luotettavuus

Pidämme sen, minkä lupaamme. Luotamme työkavereihimme ja olemme itse luottamuksen arvoisia. Me ymmärrämme, että se ihminen, johon luotetaan ja joka saa loistaa omilla kyvyillään, antaa täyden panoksensa. Kannamme vastuamme toisistamme, asiakkaista ja ympäristöstä.

Innovatiivisuus

Alamme tarvitsee uudistajia. Kokeilemme, kehitämme ja otamme käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologioita, jotka sujuvoittavat työntekijöidemme ja asiakkaidemme arkea. Teknologia ei ole meille



itseisarvo, vaan se on väline tehdä merkityksellisiä asioita paremmin. Olemme rohkeita, emmekä pelkää epäonnistumista. Arvostamme kehitysideoita ja sanomme mieluummin kyllä kuin ei.

Ilo

Teemme työmme ammattitaidolla, mutta pilke silmäkulmassa. Työ on parasta, kun se on merkityksellistä ja minulla on hauskaa töissä – ei välttämättä koko ajan mutta joka päivä kuitenkin. Tahdomme tuoda iloa myös asiakkaittemme arkeen, meidän kohtaamisemme voi olla heidän päivänsä paras hetki.

Stella on olemassa luodakseen ratkaisuja ja palveluja, jotka mahdollistavat paremman arjen ja onnellisemman elämän mahdollisimman monelle ihmiselle, heidän omassa kodissaan. Toimintaamme ohjaavat luotettavuus, lämpö, ammattitaito sekä saumaton yhteistyö asiakasta kunnioittaen. Keskeinen toimintaperiaattemme on asiakaslähtöisyys, johon kuuluu asiakkaan ja hänen itsemääräämisoikeutensa arvostaminen ja kunnioittaminen. Tarjoamme kokonaisvaltaista palvelua ja sitoudumme asiakkaisiin, pyrimme tavoitettavuuteen ja hoidon jatkuvuuteen. Toiminnassamme korostuu kiireettömyys ja laatu, palvelumme ovat korkeatasoista ja ammatillista. Riittävä ja työhönsä pätevä henkilöstö on palvelujen tuottamisen tärkein resurssimme. Toimintaamme kuuluu, että olemassa olevia palveluita kehitetään jatkuvasti, meidät tunnetaan luovista ratkaisuista ja koemme muutokset myönteisinä haasteina.

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan toiminnan tai viranomais määräysten tai –ohjeiden muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan kuitenkin vähintään vuosittain, vaikka siihen ei tulisikaan mitään muutoksia.

Suunnitelman ajan tasalla pitämisestä sekä päivitetyn version henkilökunnalle saattamisesta vastaa esimies. Ajan tasalla oleva suunnitelma löytyy Intrasta ja paperiversiona hoitajayksikön perehdytyskansiosta.

Omavalvontasuunnitelma voidaan tulostaa nähtäväksi asiakkaille ja omaisille pyydettyäessä.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Henrik Tuulos, Liiketoimintajohtaja
Marja Lehto, Palvelupäällikkö
Noora Kärkkäinen, Palveluvastaava

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Marja Lehto
Tyrnäväntie 14
90400 OULU

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Marja Lehto Palvelupäällikkö
Noora Kärkkäinen, Palveluvastaava

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)
Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omavalvontasuunnitelma otetaan mukaan osaksi uuden henkilöstön perehdyttämistä. Henkilöstöä kehoitetaan aktiivisesti esittämään kommentteja ja parannusehdotuksia Omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

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

Saamme asiakkailta suullista palautetta päivittäin. Toimenpiteitä vaativat palautteet käsitellään välittömästi, muita hyviä kehittämissuunnitelmia kirjaamme ja käytämme niitä hyödyksi toimintaa kehitettäessämme. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Kirjalliseen asiakaspalautteeseen vastaamme kirjallisesti.

Asiakastytyväisyyskysely tehdään vuosittain. Kysely kattaa kaikki palvelumme ja saamme siten laajasti tietoa asiakastytyväisyydestä.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakaspalautteet tulevat joko puhelimitse, sähköpostilla tai asiakaskäynnillä hoitajalle, joka välittää palautteen tiimiesimiehelle/palvelusesimiehelle/palvelupäällikölle. Lisäksi asiakaspalvelu ottaa palautteita vastaan ja välittää ne sähköpostin välityksellä asianomaiselle taholle. Palautteet käsitellään ajantasaisesti henkilöstön säännöllisissä palavereissa.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Kehitämme toimintaamme joustavasti saamamme palautteen suuntaisesti. Tarvittaessa voimme muuttaa tärkeiksi kokiamme toimintatapojamme nopeastikin.

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakastytyväisyyskyselyt vuosittain. Palvelu aloitettu 2/21, joten vielä ei ole kyselyä toteutettu.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

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



kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta. Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti.

Riskien tunnistaminen

Lapsiperheiden kotipalvelussa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtaa ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta ja näin näitä riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Riskinhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat, tai niiden mahdollisuus tulevat esille tiimipalaverissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on työntekijän ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (§ 48-49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan ennakointi on ensisijaista, mutta jo tapahtuneet haittatapahtumat tai läheltä piti-tapahtumat tulee kirjata sekä raportoida välittömästi ja sopia jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi. Ilmoitus tehdään matalalla kynnyksellä, sillä palvelujen mahdollisimman hyvä laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus on erityisesti asiakkaiden, mutta myös työntekijöiden, työnantajan ja koko yhteiskunnan etu. Henkilökunta täyttää epäkohdan havaittuaan HaiPro-ilmoituksen IMS-järjestelmään. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä. Stellasta hankituista, kunnan järjestämistä vastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle

Riskien hallinnassa tärkeää selkeä toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet. Johdon ja henkilökunnan vastuu sekä työnjako selkeä. Asiakaspalautteen kerääminen ja sen mukainen toiminnan kehittäminen. Stella Kotipalvelut soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia toiminnassaan.

Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen: Mikäli työntekijälle tapahtuu jotain, ettei pääse seuraavaan kohteeseen ajoissa ilmoittaa hän toimiston numeroon ja sieltä järjestetään tarvittava korvaava työvoima. Sähkön ja IT:n osalta olemme varautuneet niin, että kaikilla työntekijöillä on mobiililaitteet, työasemat ovat kannettavia. Mikäli mobiililaitteet ei toimisi saamme kuitenkin työasemilta kaikkien tehtävät avattua/tulostettua/ilmoitettua. Kaikki mobiililaitteet ovat puhelinnumeroineen etähallinnassa Miradoressa. Puhelinnumerot löytyvät myös paperiversiona. Myös taskulamppuja löytyy, mikäli tarvetta.

Mikäli asiakkaalla sähkön, veden tai lämmön veden suhteen häiriötilanne olemme yhteydessä omaisiin, isännöitsijään ja viime kädessä Tilaajaan.

Tarvittaessa on tehtävä lastensuojeluilmoitus tai sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus.

<https://www.ouka.fi/oulu/sosiaali-ja-perhepalvelut/arvio-lastensuojelun-tarpeesta>

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

Läheltä piti - tilanteista täytetään IMS-järjestelmään kirjallinen asiakasturvallisuusilmoitus, joka lähetetään esimiehelle. Ilmoitusta käsitellään samalla tavalla kuin haittatapahtumaprosessia. Läheltä piti - tilanteet nähdään oppimismahdollisuutena, ja niistä saatavaa tietoa tulee hyödyntää työyksiyöiden ja koko organisaation toiminnan kehittämisessä.

Ilmoitus käydään läpi yhdessä esimiehen kanssa. Ilmoituksen luonteen perusteella käydään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin esim. lisätään henkilöstön koulutusta, tarkennetaan prosesseja tai toimintaohjeita.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä mm. asiakkaan ja työntekijän sekä esimiehen kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Haittatapahtumista keskustellaan henkilökuntapalavereissa ja mietitään yhdessä vaihtoehtoista toimintatapaa, mikä estäisi tapahtuman toistumisen. Läheltä piti -tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään aina läpi tiimipalavereissa. Tuolloin, annetaan lisäohjeita sen mukaan, millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa.

Virheistä opitaan ja tapahtuneista vahingoista kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kaiken kertyneen tiedon säännöllinen analysointi ja käsittely on toiminnan jatkuvan kehittämisen perusta.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle joko tiimipalavereissa tai sähköpostitse tai asiakastietojärjestelmämme kautta. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille:

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Lapsiperheiden kotipalvelussa esimiehenä työskentelee palvelupäällikkö. Lähiesimiehenä työskentelee palveluesimies, jonka koulutus on terveydenhoitaja YAMK. Lapsiperheiden kotipalvelun henkilökunnalla on sosiaali-, terveys-, kasvatus- tai ohjausalan ammatti- tai perustutkinto tai vastaava tutkinto. Lisäksi hyväksytään myös kotipalvelutyöntekijä, puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinto kotityöpalveluiden osaamisalana tai vastaava ammattitutkinto. Henkilöstömäärä arvioidaan ja suhteutetaan asiakasmäärään. Asiakkaiden tarpeet määrittelevät, mitä osaamista missäkin työvuorossa tarvitaan.

Yrityksellä on oma hoitajien sijaisrinki, joka on palveluesimiehellä/ tiimiesimiehillä käytössä tarpeen mukaan.

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

Laatimallamme rekrytointiprosessilla pyrimme vastaamaan oikea-aikaisesti ja laadukkaasti henkilöstötarpeeseen. Kaikki työnhakijat tavataan ja haastatellaan toimistolla. Haastattelujen yhteydessä tarkastamme hakijoiden kelpoisuuden työtehtäviin ja arvioimme tämän soveltuvuutta työhön niin ammatillisen koulutuksen, aikaisemman työkokemuksen kuin henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella. Henkilöstön kelpoisuus tarkistetaan aina Terhikki-rekisteristä, referenssien avulla.

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

Hoitajat saavat työntekoonsa perusteellisen teoreettisen sekä käytännön perehdytyksen kentällä kokeneemman kollegan/kollegoiden toimesta. Perehdytyksessä kiinnitetään erityisesti huomiota asiakastietojärjestelmään ja siihen liittyviin käytäntöihin ja kotona tapahtuvan palvelun erityiskäytäntöihin. Kaikki laitteet, joita uusi henkilöstön jäsen tulee käyttämään, käydään yksityiskohtaisesti läpi.

Vastaava hoitaja perehdyttää uuden työntekijän ennen ensimmäisen työvuoron alkua yrityksen käytäntöihin sekä tutustuttaa työntekijän toimitiloihin ja työvälineisiin.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

1. Työyhteisön ja organisaation toimivuuden parantaminen

- Johtajana ja esimiehenä kehittyminen (koulutus)
- Yhdessä tekeminen henkilöstön kanssa
- Strategiat ja toimintasuunnitelmat tutuiksi
(Perehdytysuunnitelman muokkaaminen/palveluesimies)

2. Työn ja työympäristön kehittäminen

- Riittävät resurssit, jotta työn kuormittavuus olisi sopiva
- Yhteistyö henkilöstön keskuudessa
- Toimintatapojen kyseenalaistaminen ja kehittäminen

3. Yksilön terveyden ja voimavarojen edistäminen

- Henkilöstön sopiva stressitaso (haastaminen, haasteellisuus mutta ei uuvuttaminen)
- Riittävät työterveyshuollon palvelut
- Varhaisen välittämisen malli
- Johtajan ja esimiehen tuki

4. Ammatillisen osaamisen kehittäminen

- Osaamiskartoitukset
- Kehityssuunnitelmat ja kehityskeskustelut

- Koulutuksen järjestäminen
- Henkilöstön tietojen ja taitojen hyödyntäminen
- Kerran vuodessa Hoitajayksikölle järjestettävä koulutuspäivä, jolloin aiheena tarpeellisiksi koetut ja ajankohtaiset aiheet (luennoitsijoina mm. lääkärit/hoitajat)

Henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan raportoinnin kautta.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Käytössä henkilöstön kehittämissuunnitelma.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutumisesta.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kotiympäristössä ja kaikki toiminta on suunniteltu kotioloihin sopivaksi.

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

Asiakkaat asuvat omassa kodissaan.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Asiakkaat asuvat omassa kodissaan.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Asiakkaiden siivous, jäte- ja pyykkihuolto tapahtuu asiakkaiden omassa kodissa.



Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisenmenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)
Nykyiseen toimitilaan on tehty sisäilman tutkimus ja sisäilma on todettu hyväksi. Mikäli joku alkaisi oireilla sisäilman vuoksi, otetaan yhteys kiinteistöhuoltoon ja tarvittaessa työterveyshuoltoon.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Mikäli asiakkaalla on käytössään omat laitteet, henkilöstön tehtävänä on muistuttaa ja ohjata asiakasta huoltotoimenpiteissä.

Yksikön laitteista pidetään laiterekisteriä ja rikkoutuneiden laitteiden tilalle hankitaan uusia

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Marja Lehto

marja.lehto@9lives.fi

Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräyksiin:

http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

[Marja Lehto, marja.lehto@9lives.fi](mailto:Marja_Lehto_marja.lehto@9lives.fi)

Noora Kärkkäinen noora.karkkainen@9lives.fi

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

Asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, henkilökunnan asianmukaisella ohjeistamisella ja täydennyskoulutuksilla. Asiakasturvallisuutta varmistetaan myös tilojen, laitteiden ja välineiden hyvällä ylläpidolla ja huollolla.

Työ asiakkaan kanssa tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. On tärkeää, että asiakkaalle annetaan ymmärrettävällä tavalla tietoa hänen sairaudestaan ja sen hoidosta, erityisesti lääkehoidosta. Asiakkaan kanssa keskustellaan hoitoon liittyvistä riskeistä ja odotettavissa olevista tuloksista. Äidinkielliset palvelut turvataan suomen ja ruotsin kielellä.

Asiakasta kuunnellaan ja hän osallistuu hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakasturvallisuuden kannalta on tärkeää, että asiakas tuo ilmi tarvittavat taustatiedot, mutta hän ei välttämättä ole aina perillä siitä, millä tiedoilla on merkitystä hoidon onnistumisen kannalta. Asiakasta tulee kannustaa kertomaan oireistaan, toiveistaan ja huolistaan sekä tekemään kysymyksiä hoitoonsa liittyvissä asioissa.

. Hoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä omaisten kanssa ja näin ollen asiakkaan tilassa tapahtuviin muutoksiin pystytään reagoimaan nopeasti.

Apuvälineiden tarve kartoitetaan ja tarvittaessa autetaan asiakasta niiden hankkimisessa.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

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

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Ammattitaitoisen ja riittävän henkilöstön takaaminen sekä perehdyttäminen. Laitteiden ja välineiden huolellinen ylläpito. Läheltä piti- tilanteiden kirjaaminen ja läpikäyminen sekä niihin perustuva laadun kehittäminen. Toiminnan huolellinen seuraaminen.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelut räätälöidään yksilöllisesti jokaisen asiakkaamme tarpeisiin. Asiakassopimukseen sisällytettävät palvelut kartoitamme maksuttomalla kotikäynnillä ennen sopimuksen allekirjoitusta. Sopimusta voidaan muuttaa asiakkaan toiveiden ja tarpeen mukaan.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoitoa ja palvelua ohjaava palvelusopimus ja niitä tarkistetaan/täydennetään tarpeen mukaan. Annettavien palveluiden tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Päivitetään 2x vuodessa tai voinnin oleellisesti muuttuessa.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito;

palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakas, omainen tai kaupungin palveluohjausyksikkö ottaa yhteyden palvelun tuottajaan. Tällöin pyritään sopimaan ensimmäinen kartoituskäynti asiakkaan luokse, jossa esittelemme yrityksen palveluja ja hintoja. Asiakkaalle voidaan lähettää myös postitse lisätietoa palveluista ja hinnoista.

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

Asiakkaalle kerrotaan kartoituskäynnillä palvelun hinta. Palvelumaksut suoritetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa palveluhinnastoa sopimuskauden aikana sekä määräaikaan että toistaiseksi voimassa oleviin sopimuksiin.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan mahdolliset hinnan muutokset vähintään (1) kuukautta ennen kuin ne astuvat voimaan.

Palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa, paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat toimitetaan kunnalle aina 31.10 mennessä. Kunta ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta ja tavasta sähköisessä järjestelmässä. Ostopalvelusopimusten hinnat ovat aina voimassa sopimuskauden loppuun saakka. Ostopalveluasiakkailta Stella ei peri omavastuuta.

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

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kootaan asiakkaan kaikki avuntarpeet. Asiakas ja hoidosta vastaava työntekijä laativat suunnitelman yhteistyössä. Suunnitelmaan kirjataan hoidon tarve ja tavoite, hoidon toteutus ja keinot, työnjako, seuranta ja arviointi. Asiakkaan hoitoon osallistuva hoitaja vastaa tekemiensä merkintöjen oikeellisuudesta ja virheettömyydestä. Ensisijaisesti tiedot kerätään ja kysytään asiakkaalta itseltään, mutta yhteistyö myös omaisten kanssa on usein tarpeellista.

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

Emme ota haltuun asiakkaiden avaimia.

Emme käsittele asiakkaiden rahavaroja.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Rajoitteita tai pakotteita ei käytetä.

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

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

Asiakas voi tehdä muistutuksen. Muistutus osoitetaan toimintayksikön palveluista vastaavalle henkilölle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan.
Jos henkilöstö havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee henkilöstön ensisijaisesti ottaa yhteys Palvelupäällikköön.

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

Asiakassuhteen päättyessä palvelusopimus päättyy.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Organisaatiossa on oma potilasasiamies Riina Fredriksson
Sähköpostiosoite: riina.fredriksson@stella.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Oulun seudulla on seutukunnalliset sosiaali- ja potilasasiamiehet. Seutukunnan muodostavat Oulu, Liminka, Tyrnävä, Kempele, Hailuoto, Muhos ja Lumijoki. Asiamiehet toimivat Oulun Kumppanuuskeskuksessa ja tarvittaessa ottavat vastaan asiakkaita myös seudun kunnissa.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaan oikeuksiin ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Asiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnanhallituksille.

Oulun sosiaaliasiamiehen nro. 0401357946
Osoite:



Kajaanintie 50, 90220 Oulu OYS N-sisäänkäynti, rakennusosa N2, 4. kerros, huone N2 431
Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

<http://www.ouka.fi/oulu/asiakkaan-oikeudet/sosiaaliasiamies>

Organisaatiossa on oma potilasasiamies Riina Fredriksson

Sähköpostiosoite: riina.fredriksson@stella.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutukset osoitetaan palvelutoiminnasta vastaavalle henkilölle, joka vastaa kirjallisesti muistutuksiin.

Muistutuksen käsittelyaika 1–4 viikkoa. Muistutukset ohjataan palvelupäällikölle.

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

Palveluesimies on yhteydessä kuntaan. Työt organisoidaan niin, että emme tekisi päällekkäistä työtä. Vastuut ja vastuuhenkilöt sovitaan selkeästi, hyvä dokumentointi ja yhteistyö.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Palveluiden tuottamisessa sovelletaan kuluttajansuojalakia, hyvän tavan mukaista markkinointia sekä asianmukaisia menettelytapoja. Sopimukset asiakkaiden kanssa tehdään kuluttajansuojalain mukaisesti. Kuluttajaneuvontaan saa yhteyden www.kuluttajaneuvonta.fi -verkkopalvelusta, josta löytyy myös valtakunnallinen puhelinnumero avun saamiseksi

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaalla on oikeus osallistua oman hoitonsa ja palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

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

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

Toiminta-ajatuksena on tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä palveluja asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan. Lapsiperheiden kotipalvelun avulla tuetaan asiakkaan ja perheen oman elämän hallintaa kuntouttavalla työotteella.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Ravitsemus ja ruokailu asiakkaan toiveiden mukaisesti. Palveluseteliasiakkaille ravitsemus toteutetaan sääntökirjan mukaan.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Asiakkaan toiveiden mukaisesti, kirjattu hoitosuunnitelmaan.

THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille:

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

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Kaikissa asiakaskontakteissa ja kaikissa ammattiryhmissä tavanomaiset varotoimemme ovat:

1. Ennen hoitoympäristöön eli asiakkaan kotiin menemistä ja sieltä poistuttaessa käsien desinfektio. Ennen elintarvikkeiden käsittelyä ja WC- käyntien jälkeen Käsien saippuapesu, jos kädet ovat näkyvästi likaiset; WC- käynnin jälkeen ja hoidettaessa Clostridium Difficile ja Noro – tartunta potilaita.
2. Suojainten käyttö
 - suojakäsineet, kun käsitellään eritteitä, rikkinäistä ihoa ja limakalvoja
 - suu-nenäsuoja koko ajan pandemian aikana
 - suojatakki ja silmäsuojus, kun on vaara roiskeista

Epidemiatilanteissa ohjeistuksen antaa Stella Kotipalvelut Oy:lle Stella Kotipalvelut Oy:n ylilääkäri suoja – ja varotoimien yms. suhteen.

Asiakkaiden ja potilaiden parissa työskentelevillä on joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Työntekijöillä tulee myös olla rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Lisäksi imeväisikäisiä hoitavilla tulee olla rokotussuoja hinkuuskää vastaan. Stellan työterveyshuolto järjestää työntekijöille tarvittavat rokotukset. Toimintayksikön johtaja seuraa tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtii tartunnan torjunnasta.

Toimintayksikön johtajan huolehtii potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Organisaatiossa on lapsiperheiden kotihoitoon syvemmälti perehtynyt henkilö ja yksikössä on lapsiperheiden kotihoitoon perehtynyt henkilö, jolla osaamista myös hengitysvajauslasten hoitoon. Toimintaa pyritään kehittämään sekä sisäisesti, että palautteiden pohjalta. Lisäkoulutusta pyritään tarvittaessa järjestämään. Prosesseja kehitetään jatkuvasti, että työ olisi mahdollisimman jouhevaa ja asiakasta palvelevaa.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAZHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Henkilöstön vastuulla on huomioida ja seurata. Asiakkaan terveydentilan muutoksista ilmoitetaan tarvittaessa eteenpäin joko kunnalliseen terveydenhuoltoon tai muuhun asiakasta hoitavaan tahoon.

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

Ensisijaisesti asiakas kuuluu häntä hoitavan oman terveysaseman lääkäriinsä hoitoon.

Kiireettömän sairauden hoito tapahtuu joko kunnallisessa tai yksityisessä terveydenhuollossa asiakkaan toiveiden mukaan.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Ensiaputaitoinen henkilöstö voi auttaa mahdollisuuksien mukaan akuutissa tilanteessa kotona. Jos asiakkaalla on peruselintoimintoja uhkaava tila, on hoitajan vastuulla soittaa yleiseen hälytysnumeroon 112, noudattaa sieltä saatuja ohjeita ja odottaa kunnes ambulanssi on kohteessa. Hoitaja on velvollinen auttamaan potilasta mahdollisuuksien mukaan, kunnes ambulanssi on saapunut paikalle.

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

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta

(Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta:

http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Organisaatiossa on oma potilasasiamies Riina Fredriksson
riina.fredriksson@stella.fi

Terveystietojen ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta
Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja.
Rekisteriselosteessa on määritelty, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Tietoturva ja tietosuojasta sekä tietojärjestelmien käytöstä on laadittu omavalvontasuunnitelma.

Työntekijällä on käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään vain siinä laajuudessa, joita hän työtehtävässään tarvitsee. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Ohjeistuksena on, että tunnuksia ei saa antaa toisen käyttöön. Lisäksi on ohjelmoitu sekä mobiililaitteet että työasemat kirjautumaan automaattisesti ulos, kun järjestelmä on ollut käyttämättä 120/300 sekuntia.

Lapsiperheiden kotipalvelun käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään Domacareen kirjataan asiakkaan perustietojen lisäksi mm. hoitajien raportit asiakaskäynneistä, omaisten yhteystiedot sekä hoito- ja palvelusuunnitelma.

Asiakastiedoista löytyy Stellan yhteystiedot, omaisten yhteystiedot, hoito- ja palvelusuunnitelma (hoivan tarve ja tavoite), huomioitavat asiat, ruokailu ja kauppa-asiat.

Palveluseteliasiakkaiden osalta henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii hyvinvointilautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen

lainmukaisuudesta. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen antamia ohjeita.

Palveluseteliasiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä.

Stella Kotipalvelut sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Sitoudumme pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä ja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamia tietoja ulkopuoliselle.

Palveluseteliasiakkaat kuuluvat kaupungin pitämään rekisteriin.

Stella Kotipalvelut Oy:n yksityisasiakkaat kuuluvat Stellan omaan rekisteriin.

Jokainen uusi henkilöstön jäsen perehdytetään henkilökohtaisesti (sekä teoreettisesti että käytännössä) sekä asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja-asioihin. Nämä tiedot löytyvät myös Kotihoidon perehdytyskansiosta.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Marko Limnell, marko.limnell@9lives.fi

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

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/62f4b0e1-e0t...pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)



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

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake:

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan. Lodi-tietosuojaseloste. Ote oppaaksi henkilötietolaki.

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

Palveluseteliasiakkaiden osalta, sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, ATK (ei Oulun kaupungin LifeCare)- ja manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointipalveluille Oulun kaupungin arkistoon, Elekroniikkatie 3, 90570 Oulu. Asiakirjat toimitetaan asiakassuhteen päättyttyä.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tiedonkulku henkilöstön välillä Domacare-asiakastietojärjestelmän avulla. Jos ulkopuolinen yksikkö pyytää hoitoyhteenvetoa, asiakirjapyyntö tulee lähettää Oulun kaupungille. Puhelimitse ei voida antaa hoitotietoja.

Palveluseteliasiakkaiden tietoja ei luovuteta ulkopuolisille, kaikki tiedonkulku tapahtuu Oulun kaupungin sääntökirjan mukaisesti. Sähköpostit vain suojatuin yhteyksin. Kommunikointi hoitohenkilöstön kesken suojatussa yhteydessä Domacare-asiakastietojärjestelmässä.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Ei alihankintaa.

Luettelo alihankkijoita

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Seuraamme kyselyillä henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyttä. Pyrimme avoimeen kommunikaatioon asiakkaan, omaisten ja henkilöstön välillä. Kirjaamme läheltä piti-tilanteet ja pyrimme aktiivisesti kehittämään toimintaamme saatujen palautteiden perusteella.

Teemme myös yhteistyötä kunnallisen henkilöstön kanssa.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Palvelupäällikkö päivittää suunnitelman muutosten mukaisesti henkilöstön avulla.

Päivitetty 08.6.2023/ Marja Lehto

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

Paikka ja päiväys

Oulu 8.6.2023

Allekirjoitus

Marja Lehto

Marja Lehto, palvelupäällikkö