



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: GeriWell Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2620670-1		Kunnan nimi: Etelä -Savon Hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi GeriWell Oy		
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Ristimäenkatu 11 A 6, 50100 Mikkeli Kiiverintie 2, 51900 Juva Toimitusjohtaja Heli Peltola, puh. 044 7262801, heli.peltola@geriwell.fi Palvelujohtaja Sari Hellman, puh. 044 726 2802, sari.hellman@geriwell.fi		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotipalvelu, kotikuntoutus, kotipalveluiden tukipalvelut, kotihoito ja kotisairaanhoido aikuisväestölle, lapsiperheille, vammaisille ja rintamaveteraaneille. Lisäksi lapsiperheiden sosiaalihoitolaian mukainen lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö ja ammatillinen tukihenkilöpalvelu.		
Toimintayksikön katuosoite Ristimäenkatu 11 A Kiiverintie 2, 50190 Juva		
Postinumero 50100	Postitoimipaikka Mikkeli	
Toimintayksikön vastaava esimies Palvelujohtaja Sari Hellman Toimitusjohtaja Heli Peltola	Puhelin 044 726 2802 044 726 2801	

Sähköposti	
Sari.hellman@geriwell.fi	
heli.peltola@geriwell.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
25.11.2015	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Sosiaalipalvelujen ilmoitus, Terveystieteiden lupa.	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Ilmoitus kunnalle laitettu lausunnolle Juva, Kangasniemi, Pieksämäki, Hirvensalmi ja Mäntyharju Ilmoitus hyväksytty Mikkeli 25.11.2015/ 1.6.2016	25.11.2015 (DRNO: 3301/04.01.03/2015)
Itä -Savon sairaanhoitopiiri 06/2023	
Nykyisin Etelä-Savon Hyvinvointialue	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Siivouspalvelut ja muut tukipalvelut, RL kotipalvelut Oy	
Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta on vaadittu omavalvontasuunnitelma, jolla varmistetaan laatu ja asiakasturvallisuus.	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus
Toiminta-ajatus pohjautuu voimassa oleviin toimialaa koskeviin lakeihin ja säädöksiin (mm. vanhuspalvelulaki). Palveluja tuotetaan aikuisväestölle, mukaan lukien vanhuksia ja vammaiset, lapsiperheet ja mielenterveysasiakkaita.
Arvot ja toimintaperiaatteet
Toimintaamme ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteita ovat:
<ul style="list-style-type: none"> eettisyys vuorovaikutustilanteissa, toiminnassa, työyhteisössä sekä näiden jatkuva arviointi

- asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- asiakkaan ja hänen kotinsa kunnioittaminen
- ammatillisuuden ja toiminnan jatkuva kehittäminen
- asiakaslähtöisyys
- kuntouttava hoitotyö

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kriittisten kohtien tunnistaminen toiminnassa on tärkeää ja ne voidaan tunnistaa seuraavasti:

- hoitoon ja palveluntuottamiseen liittyvät riskit
- lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit
- tietosuojan ja asiakasrekisteriin liittyvät riskit
- henkilöstöön liittyvät riskit
- asiakkaan tiloihin ja asiakkaan kotona käytettäviin laitteisiin liittyvät riskit
- asiakkaiden aiheuttamat riskit henkilöstölle
- väkivallan uhka/uhkaava tilanne
- jätteiden käsittelyyn liittyvät riskit

Yrityksellä on käytössä riskienhallintatyökalu/arviointimenetelmä, jota päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

GeriWell Oy valmistelee valmiuskortteja ja erilaisia toimintaohjeita riskitilanteita varten osana valmiussuunnitelmaa.

Yrityksellä on käytössä riskienhallinnan arviointityökalu, jota hyödynnetään myös toimintakorttien laatimisessa.

Asiantuntijoita käytetään tarvittaessa, kuten työterveyshuoltoa, potilasasiamiestä ja konsulttia.

Yrityksellä on käytössä lomake, millä ilmoitetaan vaaratilanteesta, läheltäpiti-tilanteesta, lääkepoikkeamasta ja laatupoikkeamasta. Samassa lomakkeessa seuranta em. asioiden osalta.

Liite 1: Henkilökunnan ilmoitus vaaratilanteesta, läheltäpiti-tilanteesta, lääkepoikkeamasta, laatupoikkeamasta/seurantalomake

Liite 2: Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus

Liite 3: Toimintaohje kotikäynneille

Riskinhallinnan työnjako

Riskienhallinta kuuluu johdon lisäksi koko henkilöstölle. Johto huolehtii siitä, että henkilöstöllä on riittävä tieto turvallisuuteen liittyvistä asioista. Henkilöstö osallistuu myös omavalvontasuunnitelman laatimiseen, päivittämiseen ja riskien arviointiin ja tunnistamiseen. Henkilöstö osallistuu myös toimintakorttien työstämiseen. Riskienhallinnan prosessi on jatkuvaa ja sen kehittämiseen koko henkilöstö osallistuu ja sitoutuu.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkaat ja omaiset kertovat joko työntekijälle kotikäynneillä tai soittavat esimiehelle huomaamistaan epäkohdista.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Henkilökunnan kanssa on tunnistettu keskeisiin asiakasprosesseihin, toimintaympäristöön sekä omavalvontasuunnitelman eri osa-alueiden liittyvät riskialueet ja kaikkien on tuotava havaitsemansa poikkeamat ja riskit esille viipymättä.

Henkilökunta kirjaa lomakkeelle ja tarvittaessa asiakastietojärjestelmään havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit. Kiireellisissä tapauksissa henkilöstön tulee ilmoittaa asiasta viipymättä johdolle. Asiat käsitellään joko välittömästi tai/ja seuraavassa henkilöstöpalaverissa ja prosessi kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Riskien käsitteleminen

Riskitilanteet (läheltä piti – tilanteet ja toteutuneet poikkeamat) käsitellään viipymättä yhdessä henkilöstön kanssa ja dokumentoidaan tapahtuma sekä sen johdosta päätetyt toimenpiteet. Seuranta poikkeamasta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä sovitaan ja kirjataan, sekä tarkistus sovitun ajan jälkeen.

Riskien hallintaan kuuluu myös uuden työntekijän huolellinen perehdyttäminen ja henkilöstön säännölliset koulutukset, EA-koulutukset. Henkilökunta on käynyt Avekki I -koulutuksen. THL:n RAI koulutus toteutetaan alkuvuoden 2023 aikana.

Yrityksellä on myös nimetty terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vastuuhenkilö, sekä tehdään yrityksen käyttöön tähän liittyvä suunnitelma. Yrityksen omat laitteet tarkistetaan säännöllisin välein.

Näitä ovat mm. verenpainemittari. Työntekijät opastavat tarvittaessa asiakkaita heidän omien apuvälineiden huollossa ja uusimisessa.

Näytteenottovälineet säilytetään omalla paikallaan ja huolehditaan niiden ajantasaisuus ja käyttökelpoisuus, sekä asianmukainen hävitys.

Siivoajat huolehtivat yrityksen omista siivousvälineistä ja -aineista, niiden toimivuudesta, turvallisuudesta, säilytyksestä ja hävittämisestä.

Vaaratilanteista tehdään aina kirjallinen ilmoitus ja se käsitellään esimiehen kanssa. Ilmoituslomake toimitetaan työterveyshuoltoon.

Kotikäyntejä varten on yritykseen laadittu turvallisuusohjeet, joihin jokainen työntekijä perehdytyksen aikana tutustuu. Tilanteen vaatiessa kotikäynti tehdään kahden hoitajan voimin. Työpuhelmiin on ladattu 112-sovellus.

Tarvittaessa riskitilanteiden käsittelyyn otetaan mukaan myös asiakas ja/ tai omaiset, sekä neuvotaan potilasasiamiehen avulla tarvittaessa jatkotoimenpiteistä kuten ilmoituksesta Valviraan, ja jälkikäteisvalvonnasta.

Korona on tuonut mukanaan aivan uuden riskin yritykselle kuin työntekijöillekin. Noudatamme tarkasti kaikkia Essotelta saatuja suojautumis- ja hygieniaohteita. Lapsiperheille on toimitettu ohje ilmoittaa palveluntuottajalle mahdollisesta altistumisesta tai sairastumisista, jolloin käynnit pyritään siirtämään toiseen ajankohtaan. Essoten ja yrityksen omat koronaohjeistukset on tallennettu omavalvonnan liitteeksi.

Liite 4: koronaohjeistukset

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

Läheltä piti-tilanteet ja toteutuneet poikkeamat dokumentoidaan sitä varten olevalle lomakkeelle ja Doma Care- asiakastietojärjestelmään. Käsittelyn pohjana käytetään em. dokumentteja sekä asian käsittelyssä syntyneitä dokumentteja. Palavereissa arvioidaan yhdessä asiakasturvallisuutta, syntyneitä tilanteita ja syitä tapahtumille. Arvioinnin kohteena ovat myös työntekijöiden toimintatavat, annettujen ohjeiden selkeys ja ajantasaisuus sekä johdon toiminta.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskienhallinnan tukena toimivat kattavat suunnitelmat ja dokumentit.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset, jolla varmistetaan korjaavien toimenpiteiden olleen riittäviä.

Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan sitä varten olevalle lomakkeelle ja Doma Care-asiakastietojärjestelmään.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Laatupoikkeamiin reagoidaan välittömästi tai/ja asia käsitellään seuraavassa henkilöstöpalaverissa.

Asiakkaan kanssa käydään tilanne läpi heti ja omaisten kanssa neuvotellaan myös siitä, miten asiaa viedään eteenpäin ja miten mahdollisia korvauksia haetaan.

Yrityksen henkilöstöpalaverissa käydään tapahtuma selkeästi läpi ja varmistetaan että henkilökunnalla on riittävät tiedot ja taidot selviytyä vastaavissa tilanteissa. Tarvittaessa muutetaan myös kirjallista ohjeistusta. Laatupoikkeamista, läheltäpiti - tilanteista ja haittatapahtumista tehdyt koonnit käsitellään säännöllisesti ja kirjataan tapauskohtaisesti asiakastietojärjestelmään.

Mikäli tilanne vaatii välittömiä toimenpiteitä, neuvotellaan niistä ulkopuolisen viranomaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Yhteistyötahojen kanssa vuorovaikutus on säännöllistä.

Henkilökunnalle tilanteesta tiedotetaan välittömästi.

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla on tarvittaessa omat vastuhenkilöt, kuten esimerkiksi tietoturvan ja terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vastuhenkilöt. Kokonaisvastuu omavalvonnasta on johdolla.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

GeriWell Oy:n johto henkilöstön kanssa.

Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Heli Peltola, varalla Sari Hellman

Ristimäenkatu 11 A 6

50100 Mikkeli

puh. 044 7262801 (044 726 2802)

sposti: heli.peltola@geriwell.fi (sari.hellman@geriwell.fi)

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään silloin, kun asiaprosesseissa, asiakasturvallisuudessa ja muilla yrityksen keskeisillä toiminta-alueilla tapahtuu muutoksia. Lisäksi omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä GeriWell Oy:n kotisivuilla ja toimistolla.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Toimitusjohtaja, vastuuhoitaja ja työntekijät esittelevät yksityiskohtaisesti uudelle asiakkaalle ja hänen omaisilleen omavalvontasuunnitelman. Suunnitelma näytetään aina asiakkaan tai omaisen pyynnöstä. Omavalvontasuunnitelma on esillä myös yrityksen toimistolla. Se on nähtävillä myös yrityksen verkkosivuilla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**Palvelutarpeen arviointi**

GeriWellillä tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma itsemaksaville ja omaishoidon palveluseteliasiakkaille.

Eloisan ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaille Eloisa on laatinut suunnitelmat, joiden mukaisesti palvelut tuotetaan. Eloisan kuuluu toimittaa hoito- ja palvelusuunnitelmat GeriWell Oy:lle.

Tarvittaessa tehdään muistitesti ja/tai depressioseula.

Palvelusopimukset tehdään kaikille palveluseteliasiakkaille ja itsemaksaville asiakkaille.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Toiminnasta vastaava hoitaja on sairaanhoidon ja vanhusten hoidon asiantuntija. Arviointi on palvelun perusta. Toimintakyvyn mukaisesti suunnitelluilla palveluilla tuetaan kokonaisuhyvinvointia, kotona asumista ja asiakkaan arjen hallintaa.

Liite 5: Hoito- ja palvelusuunnitelma

Liite 6: Myöhäisiän depressioseula GDS-15

Liite 7: Muistitesti MINI-MENTAL

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Arvioinnissa ovat mukana tarvittaessa asiakkaan lisäksi hänen omaisensa ja mahdolliset muut tukihenkilöt ja hoitoon osallistuvat tahot.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Palvelusuunnitelmasta käy myös ilmi onko asiakas

sosiaalihuollon mukaisen palvelun tarpeessa. Asiakas tai omainen allekirjoittaa suunnitelman palveluntarpeen kartoittajan kanssa yhdessä.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelman perustan muodostaa monipuolinen arviointi palveluiden tarpeesta. Keskeistä tarpeen arvioinnissa ovat asiakkaan toimintakyky, sekä hänen ja omaistensa näkemykset ja toiveet.

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

GeriWellillä toimitaan erittäin asiakaslähtöisesti. Asiakkaalle kerrotaan ensimmäisessä tapaamisessa GeriWellin palvelujen sisällöstä, hinnoista ja toimintatavoista. Asiakas päättää itse, mitä palveluja ja kuinka paljon hän niitä haluaa/tarvitsee.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Asiakkaan hoidon tarve ja käyntien sisältö kirjataan asiakastietojärjestelmään. Uudelle työntekijälle asiakkaan tilanne raportoidaan myös suullisesti. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan tutustutaan aina ennen käynneille menoa.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)

Lastensuojeluasiakkailla hoito- ja kasvatussuunnitelmat on laadittu Eloisan puolesta. Toimintaohjeet tulevat myös Eloisalta.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja kasvatussuunnitelmat on laadittu Eloisan puolesta.

Perhetyöasiakkaiden kohdalla suunnitelmat tehdään yhteistyössä sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja GeriWellin työntekijän kanssa.

GeriWell Oy:n henkilökunta osallistuu pyydettyä myös asiakassuunnitelmapalavereihin.

Lastensuojeluilmoitus tehdään sähköisesti osoitteessa <https://metaform-portal.etelasavonha.fi/lastensuojeluilmoitus>

Liite 8: Lastensuojeluilmoitus

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on lähtökohta kaikelle toiminnalle. Asiakas otetaan mukaan kaikkeen häntä koskevaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen ja perustana on itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.

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

Asiakkaan itsemäärääminen, sen säilyttäminen ja vahvistaminen on yksi yrityksen keskeisistä eettisistä periaatteista. Tavoitteena on, että asiakas voi toimia arjessa omien voimavarojensa mukaan ja saaden siihen tarvitsemansa tuen. Palvelujen toteuttaminen perustuu kattavaan arviointiin asiakkaan omista tavoitteista, näkemyksistä, voimavaroista ja mahdollisuuksista. Asiakkaan ja hänen omaistensa mielipiteiden kuunteleminen on luottamuksellisen vuorovaikutuksen perusta. Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään käsittelemällä tilanteita yhdessä henkilöstöpalavereissa.

Jos vanhuksen arjessa selviytymisessä huomataan huolenaihetta, voi huolestunut henkilö ilmaista asian sähköisellä lomakkeella. Huolenaihe voi liittyä muuttuneeseen käytökseen, terveyteen, jaksamiseen tai mm. alkoholin käyttöön.

Liite 9: ELOISA: Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta

Liite 10: ELOISA: sähköinen Huoli-ilmoitus www.mikkeli.fi/huoli

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Palvelumme perustuvat asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa käytävään säännöllisiin neuvotteluihin. Mikäli rajoittamistoimenpiteisiin jouduttaisiin tulevat kysymykseen tilanteet, joissa asiakkaan turvallisuus tai terveys on vakavasti uhattuna. Tällaisissa tilanteissa otetaan välittömästi omaisten lisäksi yhteyttä terveyden/sosiaalihuollon viranomaisiin. Tilanteet kuvataan seikkaperäisesti ja asianosaisille esitetään raportit tapahtumista.

Rajoittavia välineitä ei ole käytössä. Lapsiperheissä joudutaan tarvittaessa käyttämään lapsen rajoittamista lasta kiinni pitämällä. Näistä tilanteista on sovittu ja keskusteltu etukäteen palvelun ostajan kanssa. Lääkäri tai asiantuntijatyöryhmä (lääkäri, sosiaalityöntekijä, psykologi) tekevät määräykset rajoitustoimenpiteistä. Asiakastietojärjestelmään kirjataan, kuka määräyksen ja luvan ja ohjeet sen käyttöön on antanut.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan kohtelussa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus, koskemattomuus ja kuuntelu. Asiakkaan kunnioitus on mukana kaikessa toiminnassa ja myös sen suunnittelussa.

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

Henkilöstöpalavereissa käydään säännöllisesti läpi kotikäyntejä ja arvioidaan työntekijöiden ja asiakkaan vuorovaikutustilanteiden sujumista. Mikäli epäasiallista kohtelua tulee esille työntekijän huomioimana, työntekijä tekee siitä seikkaperäisen selvityksen, joka käydään läpi asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Asiakas ohjeistetaan tekemään muistutus ao. lomakkeelle, sekä selvitetään muistutusprosessin kulku.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta yksikön esimiehelle. Eloisalla on laadittu tähän lomake: Palveluun liittyvä palaute. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet Eloisan kirjaamoon.

Asiakkaan ja omaisten kanssa käydään tapahtumaa läpi myöhemminkin, mikäli he kokevat siihen tarvetta.

Henkilökuntaa ohjeistetaan toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti. (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoitus toimitetaan esimiehelle, joka toimittaa ilmoituksen kunnan sosiaalihuollon johtavalle virkamiehelle.

Muistutus:

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

Yhteystiedot:

Etelä-Savon hyvinvointialue (Eloisa)

Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

kirjaamo@essote.fi

Itsemaksavat asiakkaat tekevät muistutuksen myös palveluntuottajalle.

Itsemaksavilla asiakkailla muistukset vastaanottaa palvelujohtaja Sari Hellman tai Tj. Heli Peltola

Muistutus käsitellään välittömästi ja viimeistään 2 viikon kuluessa

Liite 11: ELOISA: Palveluun liittyvä palaute

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:

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

Liite 12: ELOISA: Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta

Asiakaspalautteen kerääminen

Kerran vuodessa tai palvelun päättyessä kerätään asiakkaiden palautetta ja näkemyksiä asiakaskyselyllä. Asiakkaat voivat ottaa suoraan myös yhteyttä GeriWell Oy:n esimiehen palautteen antamisessa. Asiakkaan antama palaute käydään aina läpi palautetta koskevien henkilöiden kanssa.

Liite 13: Asiakastyytyväisyyspalaute

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteet käsitellään tarvittaessa heti tai henkilöstöpalavereissa, ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Onnistuneita toimintoja vahvistetaan ja kehittämiskohteet arvioidaan. Tavoitteena on tehdä kehittämistoimenpiteet mahdollisimman pikaisesti ja käyttää palautteet jatkuvan oppimisen materiaalina.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan oikeusturva perustuu lakiin ja oikeuksiin, joka määrittää mmm. miten asiakasta on kohdeltava ja mitkä ovat hänen oikeutensa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15

Puh: 029 505 3050

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

Kuluttajaoikeusneuvoja:

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

avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Toiminnasta saatavat viranomais- ja asiakaspalautteet ovat tärkeää tietoa, jotka käsitellään yrityksessä ja käytetään toiminnan kehittämiseksi.

Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Etelä-Savon hyvinvointialue. (Eloisa)

Yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkisin klo 9-14

Puh: 044 351 2818

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies:

- neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Ostopalveluasiakkaiden osalta Eloisan kuuluu toimittaa hoito- ja palvelusuunnitelmat GeriWell Oy:lle.

Jokaiselle itsemaksavalle ja omaishoidon vapaan seteliasiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Suunnitelmaa tarkastellaan vuosittain tai palvelutarpeen muuttuessa.

Kannustetaan asiakasta omatoimisuuteen esim. kotiaskareissa ja liikkumisessa. Kannustetaan asiakkaita myös ulkoiluun. Em. asioihin tarjotaan apua mm. kotikuntoutuksen ja arkiliikunnan turvin tai saattoapuna.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Tuetaan lapsen normaalia kehitystä ja kasvua huomioiden perheen toiveet ja tarpeet sekä perheelle tehty suunnitelma.

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

Hoito – ja palvelusuunnitelman perustan muodostaa monipuolinen arviointi palveluiden tarpeesta. Havainnoidaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia jatkuvasti kotikäyntien yhteydessä. Palvelusuunnitelmaa päivitetään aina, jos muutoksia toimintakykyyn tulee.

Ravitsemus

Asiakkaiden ravinnon ja nesteen saantiin kiinnitetään huomiota kotikäyntien yhteydessä seuraamalla painoa ja pitämällä tarvittaessa nestelistaa.

Jos asiakas haluaa kotona valmistettavaa ruokaa, otetaan huomioon erikoisruokavaliot ja rajoitteet. Myös uskontoon ja eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot huomioidaan.

Asiakas vastaa itse omaisensa kanssa mahdollisesta ateriapalvelun ruokatilauksesta, ellei asiakkaan kanssa toisin sovita.

Hygieniaikäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuusohjeiden ja asiakkaiden tarpeita vastaavien hygieniaikäytännöiden toteutumista laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Työntekijät perehdytetään jo alussa yrityksen käyttämiin hygieniaohjeisiin, joissa huomioidaan tarvittavat menetelmät, suojusvälineet ja toimenpiteet, joilla varmistetaan henkilöstön ja asiakkaan turvallisuus.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yrityksellä on hygieniaohjeistus, jota kaikki noudattavat. Noudatetaan Korona-ohjeistuksia, sekä muita tarttuvien tautien ehkäisemiseen

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

Siivoushenkilökunta toteuttaa asiakkaiden kotona ns. kotisiivousta asiakkaiden välineillä ottaen huomioon hygieniaohjeistuksen ja ohjaamalla tarvittaessa asiakkaita siivousvälineiden päivittämisessä.

Liite 14: henkilökunnan hygieniaohje

Terveyden- ja sairaanhoito

Yrityksellä on yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, jota noudatetaan.

a. Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Eloisan asiakkaiden osalta kotihoidon lääkärin konsultaatiot Vanhus- ja vammaispalveluiden kautta, PALVELUNEUVO 015 211 557.

Akuutti hoidon tarpeen arviointi tai epäselvä tilanne 24/7: asumispalveluyksiköiden ja Eloisan kotihoidon henkilökunta konsultoi TIKE:ä puh 040 359 7116 (Vavan kenttäjohtaja).

Itsemaksavat asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin ja halutessaan voivat myös käyttää yksityisiä palveluja. Tarvittaessa asiakasta autetaan ajanvarausasioissa tms. Itsemaksavien asiakkaiden kiireettömissä asioissa arkisin puh 015 211 411.

Asiakkaiden hammashoito järjestetään tarvittaessa ja asiakaskohtaisesti.

Virka-ajan ulkopuolella ohjataan asiakasta olemaan yhteydessä päivystykseen tai soittamaan tarvittaessa hätänumeroon.

Kiireellisissä tapauksissa soitetaan 112. Ensihoito arvioi asukkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.

Yrityksellä on ohjeet ensiaputilanteisiin sekä kuoleman tapauksen sattuessa.

Yrityksellä on myös ohje, kuinka tulee menetellä äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Liite 15: Ohjeet ensiaputilanteisiin

Liite 16: Ohjeet asiakkaan joutuessa päivystykseen

Liite 17: Ohjeet äkillisen kuolemantapauksen sattuessa

b. Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Havainnoidaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia jatkuvasti kotikäyntien yhteydessä. Muutoksiin reagoidaan heti.

Kokonaisvaltainen hyvinvointi otetaan huomioon jokaisen asiakkaan kohdalla ja mahdollistetaan asiakkaan kotona asuminen tukemalla toimintakykyä toimintakyvyn puitteissa.

c. Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkehoidon suunnittelusta vastaa lääkäri yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan/ hoitajien kanssa. Yrityksellä on vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitoon osallistuu koulutettu ammattitaitoinen henkilökunta, jokainen oman perustutkintotasonsa antamalla valmiuksilla. Yrityksen vastuulääkärinä toimii Eloisan vanhus- ja vammaispalveluiden ylilääkäri.

Lääkehoito

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. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Eloisan vanhus- ja vammaispalveluiden ylilääkäri.

Liite 18: Lääkehoitosuunnitelma

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Turvallisen lääkehoidon suunnitelman ajantasaisuudesta ja sen toteuttamisesta vastaa toiminnan vastuusairaanhoitaja yhdessä lääkärin ja toimitusjohtajan sekä lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön kanssa.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

GeriWell Oy työskentelee yhdessä Eloisan kanssa Eloisan asiakkaiden lääkehoidon osalta. Vanhus- ja vammaispalveluista saadaan tarvittava konsultaatioapu, lähetteet ja neuvonta Eloisan asiakkaiden osalta.

Itsemaksavien kohdalla GeriWell Oy sopii asiakkaiden kanssa mahdollisesta lääkehoidosta. Asiakas ohjataan tarvittaessa julkisen terveydenhuollon pariin.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Yhteyttä pidetään säännöllisesti asiakkaan hoitoon kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankijoilta edellytetään palveluun tarvittavaa osaamista ja pätevyyttä esim. alv% palvelut.

Alihankijoina toimivat

RL kotipalvelut Oy

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yritys tekee säännöllistä yhteistyötä viranomaisten kanssa ja noudattaa tarvittaessa ilmoitusvelvollisuuttaan huomatessaan asiakkaan terveydentilassa tai turvallisuudessa poikkeamia.

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

Riskikartoituksen yhteydessä arvioidaan asiakkaan asiakasturvallisuuteen liittyviä osa-alueita ja selvitetään lähtötilanne mm. seuraavilla osa-alueilla:

Palo- ja pelastusviranomaisten asettamat asunnon paloturvallisuus valmiudet ja laitteet, kiinteistön paloturvallisuus ja hälytysohjeistus. Tarvittaessa otetaan yhteyttä palo- ja pelastusviranomaisiin ja kiinteistöhuollosta vastaaviin.

Edunvalvonnasta keskustellaan sekä asiakkaan että omaisten kanssa tarvittaessa.

Mikäli arviointien ja kotikäyntien yhteydessä havaitaan asiakasta kohdeltavan epäasiallisesti tai asiakas itse tuo esille tilanteita, jotka viittaavat epäasialliseen kohteluun, keskustellaan asiasta omaisten kanssa ja otetaan tarvittaessa yhteyttä sosiaali- / terveysviranomaisiin.

Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (980/2012 § 25):

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeesta olevasta iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Muut kuin edellä mainitut henkilöt voivat tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus toimitetaan:

palveluneuvo@essote.fi

Omatori, Palveluneuvo

arkisin klo 8-16

Puh: 015 211 557

Porrassalmenkatu 21, 2 krs.

50100 Mikkeli

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

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. 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.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yrityksellä ei ole yksikköä, henkilöstön määrä ja rakenne määräytyy asiakkaiden hoitotarpeen ja asiakaskäyntien mukaan huomioiden STM:n hyvän hoidon laatusuosituksen.

Henkilöstörakenne:

toimitusjohtaja	1
palvelujohtaja, vastaava sh	1
sairaanhoitaja	3
lähihoitaja	16
sosionomi	1
nuoriso ohjaaja	1
kotipalvelutyöntekijä	5

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään vakituisen henkilöstön määräaikaisiin poissaoloihin, esimerkiksi vuosilomien aikana. Sijaisten rekrytoinnissa huomioidaan tehtävään vaadittava pätevyys ja soveltuvuus tehtävään sekä perehdytys. Tarvittaessa annetaan lisäkoulutusta. Tarvittavat näytöt vaaditaan.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asiakkaan palvelutarpeen tai asiakasmäärän kasvaessa tarkistetaan henkilöstön riittävyys. Työajanseuranta ja henkilöstön jaksamista seurataan.

d) Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiehen tehtävien organisointi siten, että lähiesimiehellä on riittävästi aikaa?

Palvelujohtaja on GeriWell Oy:n lähiesimies. Lähiesimies on aina tavoitettavissa ja pystyy työskentelemään työnsä määräämissä tehtävissä.

Työvuorosuunnittelu on palvelujohtajan vastuulla.

e) Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Henkilöstön työnkuvaa ja kuormittavuutta seurataan ja tehdään tarvittaessa uusia rekrytointeja asiakasmäärän kasvaessa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Lisäksi kaikilta tarkistetaan rikosrekisteriote lasten kanssa työskentelyn takia. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekryointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Työnantajalla on henkilökuntaa rekrytoitaessa velvollisuus tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon / terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (suosikki, terhikki).

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnin keskeiset periaatteet ovat; ammatillinen osaaminen, työkokemukset, referenssit, motivoituminen ja aito kiinnostus asiakkaista ja työtehtävistä, kehittämis- ja oppimishalukkuus, valmius muutokseen ja uusien toimintamallien ja – tapojen soveltamiseen sekä valmius työskentelemään kaikkien asiakasryhmien parissa.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Soveltuvuutta ja luotettavuutta havainnoidaan ja arvioidaan henkilökohtaisissa tapaamisissa. Haastattelun tekee työnantaja tai palvelujohtaja. Lisäksi käytetään referenssejä, työhistoriakuvauksia sekä rekrytoitavan omia kuvauksia valmiuksistaan ja ammatillisista taidoistaan sekä tiedoistaan.

Tarvittaessa tehdään aluksi määräaikainen työsopimus. Lapsiperheiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteet tarkistetaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, lääkehoitosuunnitelmaan, 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.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Yrityksessä on perehdyttämissuunnitelma, joka sisältää sekä toisen työntekijän henkilökohtaisen perehdyttämisen että perehdytettävän itsenäisen perehtymisen ohjeistuksen mukaan. Perehdyttämisen onnistumista arvioidaan yhdessä työntekijöiden kanssa.

Opiskelijoiden työtehtävistä neuvotellaan ennen harjoitteluajan alkamista ohjaavan opettajan kanssa. Perehdyttämisaalueet määritellään näiden keskustelujen perusteella. Koko henkilöstö osallistuu uuden työntekijän perehdytykseen omalta osaltaan. Perehdytettävälle nimetään työpaikalta ohjaaja.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Koulutusta järjestetään säännöllisesti ja tasapuolisesti. Vuosittain päivitetään koulutussuunnitelma.

Toimitilat

Toimistotilat sijaitsevat osoitteissa Ristimäenkatu 11 A 6, Mikkeli ja Kiiverintie 2, Juva.

Asiakastyö tehdään asiakkaiden kotona.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaan kotona toteutetaan siivousta, pyykkihuoltoa ja jätehuoltoa asiakkaan kanssa tehdyn palvelusopimuksen mukaan.

Teknologiset ratkaisut

Yrityksellä ei ole teknologisia ratkaisuja asiakkaiden kotona.

Asiakkaalle voidaan tarvittaessa pyytää turvapuhelin tms. laite, jos hänellä ei sitä jo aiemmin ole ja siihen nähdään tarvetta.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Kotikäyntien yhteydessä työntekijä varmistaa asiakkaan turvapuhelimen toimintavarmuuden. Ongelmista ilmoitetaan joko omaisille, jotka hoitavat asiaa edelleen, tai Palveluneuvon.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yrityksessä on monipuolista ammatillista osaamista erilaisista tarkoituksenmukaisista apuvälineistä ja niiden käytöstä. Asiakkaiden apuvälinetarpeeseen kiinnitetään herkästi huomiota. Tarvittaessa ollaan yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen. Suurempien apuvälineiden hankinnasta ja hoidosta neuvotellaan asiakkaan hoidosta vastaavien terveydenhoitoviranomaisten kanssa.

Asiakkaalle kerrotaan erilaisista apuvälineistä ja häntä ohjataan niiden käytössä/huollossa.

Aina ennen apuvälineiden käyttöä tarkastetaan sen oikeanlainen toimivuus.

Fimean ohje: terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista: (https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

Linkki Fimean sähköiseen ilmoitukseen: <https://tlt.fimea.fi/tltvaara/index.html>

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Yrityksessä on nimetty vastuuhenkilö, joka huolehtii yleisesti yrityksen laitteiden asianmukaisuudesta.

Asiakkaiden apuvälineet, omat mittauslaitteet yms. eivät ole yrityksen laitteita, vaan asiakkaat saavat ne Essoten apuvälinekeskuksen/hoitotarvikejakelun kautta. Vaaratilanteessa toimitaan toimintaohjeiden mukaan ja tehdään välittömästi tai mahdollisimman pian tarvittavat ilmoitukset ja kirjaukset. Varmistetaan, ettei lisävaaraa voi muodostua.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Mikkeli: Anne Pöhlö, sairaanhoitaja. Puh: 044 7262 804

Juva: Mari Harmoinen, sairaanhoitaja. Puh: 0400 563 187

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaalvontatun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Henkilökunnan kanssa käydään läpi asiaa koskeva lainsäädäntö niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Tietoja päivitetään säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Lait, ohjeet ja

määräykset ovat myös dokumentteina henkilökunnan saatavilla. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitolomakkeen.

Henkilöstöä koulutetaan asiakasasiakirjalain mukaiseen kirjaamiseen ja yrityksessä on koulutetut kirjaamisvalmentajat (3 kpl).

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaaminen tapahtuu asiakaskäyntien yhteydessä ajantasaisesti DomaCare toiminnanohjausjärjestelmään. Kaikki saavat perehdytyksen toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön perehdytyksen aikana.

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

Henkilökunta osallistuu aihetta koskevaan koulutukseen ja kaikki veloitetaan perehtymään lakien sisältöön ja toteutusohjeisiin. Asiaa käsitellään omavalvontasuunnitelmaan perehtymisen yhteydessä.

Henkilöstöltä edellytetään tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokainen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa. Nyt käytössä on arjen tietosuojakoulutus ja tentti

<https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digitaalinen-turvallisuus/digiturvallisuuden-verkkomateriaalit#/q>

Työntekijät toimittavat tietoturvakoulutuksesta todistuksen. Yrityksellä on myös oma ohjeistus somekäyttämiseen.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Geriwell Oy on laatinut sosiaalipalvelujen tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelman. Tässä suunnitelmassa on THL: määräyksen 2/2015 mukaiset tietoturvallisuuden ja tietosuojan toimintamallit ja ohjeet, joita noudatamme toiminnassamme. Henkilökunnan kanssa käydään läpi asiaa koskeva lainsäädäntö ja niistä annetut ohjeet sekä viranomaismääräykset. Lait, ohjeet ja määräykset ovat henkilökunnan saatavilla.

Henkilökunnan perehdytyksen aikana varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Tietosuojakäytännöt ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijöille työsopimusta allekirjoitettaessa.

Geriwell on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. DomaCaren kautta kirjatut asiakastiedot, tallennetaan ajantasaisten tietoturva-vaatimusten mukaiselle palvelimelle, jota varmuuskopioidaan säännöllisesti.

Tietoturvan omavalvontasuunnitelmassa huomioidaan mm. Seuraavat asiat.

- Suunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietoturvaa ja tietosuojaa.
- Varmistetaan, että henkilöstö osaa ja noudattaa tietoturvaan liittyviä menettelytapoja asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä. Toimintayksikössä noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja Eloisan antamia ohjeita.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä on.

Yritys käyttää DomaCare toiminnanohjausjärjestelmää, johon raportoidaan asiakaskäyntien tapahtumat. DomaCare on toiminnanohjausjärjestelmä, joka mahdollistaa rakenteisen päivittäiskirjauksen. Domacaren asiakastietojen käsittely, tallentaminen ja muokkaaminen tapahtuu aina suojattujen yhteyksien kautta. Kaikki tietojen käsittely ja tallentaminen tapahtuu aina Suomen lakeja noudattaen sekä Suomen rajojen sisäpuolella.

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Asiakkaita koskeva rekisteri/tietosuojaseloste omavalvontasuunnitelman liitemateriaalina. Em. asiakirjat löytyvät yrityksen toimistolta.

Liite 19: Rekisteriseloste

Liite 20: Tietosuojaseloste

Liite 21: Suostumus salassa pidettävien tietojen luovuttamiseen moniammatillisessa yhteistyössä

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Heli Peltola puh. 044 7262 801

heli.peltola@geriwell.fi

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Riskinhallinnan kautta esille nousseet kehittämistarpeet huomioidaan ja suunnitellaan niiden osalta toimenpiteet.

Tiimipalavereja ja henkilöstöpalavereja järjestetään säännöllisesti.

Henkilöstön osaamiseen ja työturvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja koulutuksia järjestetään.

Yhteistä kehittämistä tehdään ja henkilöstölle jaetaan vastuualueita.

Korona-ajan ohjeistuksia päivitetään henkilökunnalle jatkuvasti.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaohjelmointasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 1.2.2023

Heli Peltola, toimitusjohtaja, 0447262801 heli.peltola@geriwell.fi

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

STM:n julkaisuja (2011/15) Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72811/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

STM:n julkaisuja (2019/10) Lastensuojelun laatusuositus

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y

STM:n julkaisuja (2017/06) Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf

STM:n oppaita (2003:4) Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70109/asumpalv03.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, Vaaratapahtumien raportointimenettely

- <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80402/979943df-4088-46df-8e5a-cd8949ed965a.pdf?sequence=1>

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas:
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129969/URN_ISBN_978-952-302-577-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 1/2010:
https://www.fimea.fi/documents/160140/764653/maarays_1_2010_valmistajan_vt_ilmoitus.pdf/2385649f-ece5-c854-017d-8c30510aebc9?t=1578987209421

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <https://tietosuoja.fi/lomakkeet>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<https://tietosuoja.fi/documents/6927448/10594424/Sosiaalihuollon+asiakastietojen+käsittely/dffa-e2c6-3ef5-f4ca-1695-40f9db4e8d39/Sosiaalihuollon+asiakastietojen+käsittely.pdf>

- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>