

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Bionella Oy

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	11
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15
11 LIITTEET	

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Bionella Oy

Y-tunnus 2899837-8

Etelä-Karjalan Hyvinvointialue

Lappeenranta, Luumäki

Etelä-Karjalan kuntayhtymä

Toimintayksikkö/palvelu

Bionella Oy

Riihitie 1 54500 Taavetti

Sijaintikunta Luumäki

Palvelumuoto: Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelusetelipalveluina tarjottavat palvelut

Esihenkilö Toni Vattukumpu

Puhelin 0449895431

Sähköposti toni.vattukumpu@bionella.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta

15.03.2023

Toiminta alkanut 05.07.2018

Lupa: Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelusetelipalveluina tarjottavat palvelut

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkailta ja asiakkaiden omaisilta saatu asiakaspalaute ohjaa toiminnan kehittämistä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yrittäjä Toni Vattukumpu toni.vattukumpu@bionella.fi 0449895431.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain sekä tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen verkkosivuilla osoitteessa www.bionella.fi.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuotamme ammattimaista ja kokonaisvaltaista siivous-, hoiva-, koti- ja oheispalvelua asiakasyrityksille ja yksityishenkilöille. Yksityisenä sosiaalipalveluyrityksenä pyrimme parantamaan asiakkaidemme elämänlaatua ja varmistamaan asiakkaan arjen turvallisuuden ja sujuvuuden. Palvelun laadukkuudella pyrimme varmistamaan pitkäkestoiset asiakassuhteet. Palvelut tuotetaan motivoituneen ja osaavan henkilöstön tuottamana. Toimintaamme ohjaavat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat ihmisarvon kunnioittaminen, vastuullisuus sekä oikeudenmukaisuus. Noudatamme sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita ja pyrimme edistämään ja ylläpitämään hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentämään eriarvoisuutta ja edistämään osallisuutta, turvaamaan yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistämään asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Keskeisiä toimintaperiaatteitamme ovat huomaavaisuus ja kunnioitus asiakkaita sekä työtovereita ja yhteistyötahojamme kohtaan. Kattavalla perehdytyksellä sekä palvelujen seurannalla varmistamme, että työntekijämme ottavat vastuun työtehtäviensä laadukkaasta suorittamisesta, toiminnan sujuvuudesta, hyvästä asiakaspalvelusta sekä työyhteisön hyvästä työilmapiiristä. Varmistamme asiakaslähtöisyyden sekä osallisuuden toteutumisen alkukartoituksella ensimmäisellä asiakaskäynnillä. Asiakaspalautteen käsittelyllä ja tarvittaessa toimintamuutoksilla varmistamme asiakastyytyväisyyden. Työntekijöiden kuulemisella varmistamme työtyytyväisyyden sekä mahdollistamme työntekijöille oman työnsä kehittämiseen osallistumisen.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Henkilöstömitoituksen riittävyyteen esimerkiksi sairastumistilanteissa on varauduttu useilla tavoilla. Työyhteisössä on osa-aikaisia työntekijöitä, joita voidaan kutsua tarvittaessa työhön. Myös työnjohto on valmiudessa siirtymään tarpeen vaatiessa suorittavaan työhön. Asiakaskohteiden työohjeet pidetään ajan tasalla ja sijaistavan työntekijän on mahdollista lähteä myös uuteen kohteeseen. Asiakasturvallisuuden sekä työturvallisuuden takaamiseen panostetaan jo perehdytysvaiheessa perehdyttämällä työntekijät käytössä olevien työvälineiden, tuotteiden ja laitteiden turvalliseen käyttöön ja ohjaamalla käyttämään asianmukaisia työvaatteita ja suojavarusteita.

Henkilökunta havainnoi ja tunnistaa riskejä ja kriittisiä työvaiheita päivittäisessä työssä ja raportoi havaituista riskeistä tai mahdollisista uhkista välittömästi esimiehelleen. Henkilökunnalla on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan ja henkilöstön kanssa ja viedään käytäntöön välittömästi. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan työohjeita laadittaessa tunnistamalla ennalta kriittiset työvaiheet.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaava johto ja esihenkilöt huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden perehdyttämisestä.

Työntekijät osallistuvat turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan ja omavalvonnan ohjeistus sisältyy oheisiin liitteisiin:

Liite 1: Perehdyttämissuunnitelma: Bionella Oy:n perehdytysohjelma

Liite 2: Palvelusopimus

Liite 3: Laadunhallinta: Bionella Oy:n laatu järjestelmä

Liite 4: Laadunvarmistussuunnitelma

Liite 5: Siivoojan toimenkuva ja muistilista

Liite 6: Työnohjaajan/työnjohtajan toimenkuva

Liite 7: Asiakaspalautelomake

Liite 8: Tietojenkäsittelysuunnitelma

Liite 9: Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet

Liite 10: Haittatapahtumailmoitus

Liite 11: Omavalvonnan seuranta-asiakirja

Liite 12: Vaitiolositoumus

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle havaitessaan tai saadessaan tietoonsa asiakasturvallisuuden vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei lain mukaan saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Ilmoituksen vastaanottanut toiminnasta vastaava esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Toiminnasta vastaava esihenkilö on yhteydessä palvelusetelipalveluiden tuottajien yhteyshenkilöihin Etelä-Karjalan hyvinvointialueella.

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat suullisesti tai kirjallisesti esimiehelle välittömästi epäkohdan havaittuaan.

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit palvelua tuottavalle työntekijälle tai työntekijän esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään työntekijän ja esihenkilön kesken asiakaspalaute huomioiden ja laaditaan tilanteen korjaava toimintaohje sekä päivitetään

työohje ajan tasalle. Asiakasta ja omaisia kuullaan ja tiedotetaan työohjeen muuttuneesta sisällöstä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan haittatapauseroitukseksi ja korjaavien toimenpiteiden suunnitelma ja toteutus sekä seuranta kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Haittatapahtumia käsitellessä keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

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

Esimies tiedottaa sovitusta muutoksista henkilökohtaisesti työntekijöille. Esimies tai työntekijä tiedottaa yhteistyötahoille puhelimitse tai sähköpostitse. Tiedottamisesta sovitetaan tapaus- ja tilannekohtaisesti.

Seurantana toimii keskustelu työntekijän, esimiehen ja asiakkaan ja/tai omaisen kanssa sovitettujen korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen jälkeen. Seurannan tulokset kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelusopimus

Asiakkaan palvelusopimus laaditaan asiakassuhteen alkaessa ensimmäisellä asiakaskäynnillä. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

Asiakkaan kanssa toimiva/toimivat työntekijät ovat paikalla asiakkaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa ja laativat palvelusopimuksen yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Palvelusopimuksen toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan asiakaskäynneillä sekä asiakaspalautteen perusteella. Palvelusopimusta tarkistetaan tarvittaessa ja päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä.

Asiakkaan kohtelu

Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Asiakkaita kohdellaan ihmisarvoa kunnioittaen ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Asiakaspalautetta kerätään suullisesti ja palautteina saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Työntekijät on perehdytetty työtehtäviin sekä yrityksen arvoihin ja rekrytoitu pääasiallisina kriteereinä alalle soveltuvuus, koulutus ja tausta. Työntekijän rikosrekisteriote tarkistetaan työsuhteen alkaessa. Työote on yrityksen arvoihin ja toimintasuunnitelmaan pohjaten osallistava, kannustava, ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittava sekä asiakkaan huomioiva.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Tilanteista, joissa itsemääräämisoikeutta on jouduttu rajoittamaan, tehdään haittatapahtumailmoitus, joka käsitellään omavalvontasuunnitelman kohta 4 mukaisesti.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaat kohdataan tasavertaisina, ihmisarvoa kunnioittaen ja positiivisella asiakaspalveluasenteella. Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Tilanne läpikäydään esihenkilön ja työntekijän kesken sekä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla asiakaspalautetta palvelua tuottavalle työntekijälle tai esihenkilölle henkilökohtaisesti tai kirjallisesti asiakaspalautelomakkeen tai sähköpostin välityksellä.

Asiakaspalautetta kerätään suullisesti asiakkaalta ja/tai omaiselta palvelukäynneillä ja muun yhteydenpidon ja tiedottamisen ohessa. Asiakaspalautetta kerätään myös asiakaspalautelomaketta käyttämällä.

Asiakkailta saatu palaute on arvokas väline palvelua arvioitaessa ja toimintaa kehitettäessä. Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa asiakkaan toivomaan suuntaan.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Esihenkilö, yrittäjä Toni Vattukumpu

Puhelin 0449895431

Sähköposti toni.vattukumpu@bionella.fi

Potilas ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Etelä-Karjalan hyvinvointialue tuottaa sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut Etelä-Karjalassa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa antava. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava voi toimia asiakkaan ja työntekijän välillä ongelmatilanteissa. Palvelut ovat maksuttomia. Henkilökohtaista käyntiä varten on varattava aika soittamalla.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Elina Tikka 0505558553, elina.l.tikka@ekhva.fi

Puhelinaika ma-to 9-12.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

- Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse tai verkkolomakkeella.
- Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.
- 09 5110 1200

Verkkolomakkeelle pääset osoitteessa <https://asiointi.kkv.fi/asiointi/fi>

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yrityksen johdon ja työntekijöiden kesken ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi ja käsitellään viimeistään kuukauden sisällä muistutuksen vastaanottamisesta.

Omatyöntekijä

Asiakkaille ei ole nimetty omatyöntekijöitä. Pyrimme siihen, että mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden kanssa työskentelevät aina samat työntekijät, jotka tuntevat asiakkaan tilanteen ja tarpeet.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimimme kuntouttavalla työotteella, kannustaen asiakkaita mahdollisuuksiensa mukaan arjen aktiviteetteihin. Tuemme asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta kannustamalla asiakasta ottamaan kantaa ja vaikuttamaan saamaansa palveluun ja huomioimalla saamamme asiakaspalautteen. Arvoihimme kuuluu ihmisarvon kunnioittaminen, mikä näkyy huomaavaisuutena ja ystävällisyytenä asiakasta kohtaan ja asiakkaan itsenäisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu ym. mahdollisuuksia toteutetaan asiakkaan tilanteen sallimissa rajoissa ja mikäli kyseinen toiminta on asiakkaan tilaaman palvelun piirissä.

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan asiakaskäynneillä ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan asiakkaan hoidosta vastaavia yhteistyötahoja.

Ravitseminen

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan asiakaskäynneillä ja epäkohdista ja muutoksista tiedotetaan asiakkaan hoidosta vastaavia yhteistyötahoja.

Hygieniäkäytännöt

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään hygieniasta huolehtimalla ja tarvittaessa asianmukaisia henkilösuojaimia käyttämällä. Poikkeustilanteissa noudatamme Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeistusta hygieniakäytännöistä.

Seuraamme asiakaskohteiden hygieniatasoa asiakaskäynneillä ja palveluohjaajan suoritamilla tarkastuskäynneillä.

Siivousta ja pyykinhuoltoa tekevä henkilökunta on siivousalan koulutuksen omaavaa ja/tai perehdytetty työtehtäviinsä.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

Toni Vattukumpu toni.vattukumpu@bionella.fi 0449895431

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään hygieniasta huolehtimalla ja tarvittaessa asianmukaisia henkilösuojaimia käyttämällä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan asiakaskäynneillä. Asiakkaiden suunhoitoa, kiiretöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa koskevat huomiot ilmoitetaan asiakasta hoitavalle yhteistyötaholle. Äkillisen kuolemantapauksen kohdatessa soimitaan hätänumeroon ja ilmoitetaan asiakasta hoitavalle yhteistyötaholle sekä esihenkilölle. Poliisi vie kuolinviestin omaisille.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa toimii monialaisena yhteistyönä asiakkaan kanssa toimivan/toimivien työntekijöiden, esihenkilön ja yhteistyötahojen kesken puhelimitse, sähköpostitse, palvelusetelijärjestelmän kirjausten välityksellä sekä tarvittaessa henkilökohtaisilla tapaamisilla ja etäyhteyden välityksellä järjestettyjen palaverien kautta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Yrityksen tiloissa ei toimita asiakkaiden kanssa. Palvelutapahtumat suoritetaan asiakkaiden omissa tiloissa.

Yksikön toimitiloissa huolehditaan siivoustuotteiden asianmukaisesta säilytyksestä, siivousvälineiden huollosta ja siivousvälineiden pyykkihuollosta asianmukaisesti, halliten terveellisyyteen liittyvät riskit.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö.

Asiakkaalle osoitetaan työntekijä/työntekijät, joiden koulutus ja työkokemus vastaavat työtehtävän vaatimuksia.

Poikkeustilanteissa henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan varahenkilöitä käyttämällä. Vastuuhenkilöt/esihenkilöt osallistuvat suorittavaan työhön myös tarvittaessa, mikäli varahenkilöstö on jo työllistettynä.

Sovitut asiakaskäynnit toteutetaan niin, että ensisijaisesti taataan inhimillisesti katsoen kiireellisimpien asiakaskäyntien toteutuminen ja kiireettömät käynnit siirretään seuraavaan mahdolliseen toteuttamisajankohtaan, mikäli niitä ei henkilöstöresurssien puitteissa ole mahdollista toteuttaa.

Esihenkilö seuraa henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palveluntarpeeseen ja suunnittelee työtehtävien jaon.

Lähiesihenkilöiden työhön on varattu prosentuaalinen osuus työajasta. Prosentuaalinen osuus työajasta on riippuvainen siivouskohteen koosta. Sosiaalihuoltolain mukaisten palvelusetelipalveluina tarjottavien palveluiden järjestämiseen on varattu osa lähiesihenkilön hallinnollisiin töihin varatusta ajasta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa työnhakijan ammatillisen pätevyyden haettavissa olevaan työtehtävään sekä työtehtävän onnistunutta hoitamista tukevan mahdollisen työkokemuksen. Työnantaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon

ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän suullisen ja kirjallisen kielitaidon rekrytointitilanteessa. Työskentelykielenä toimii suomi. Riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen osaaminen on edellytyksenä työntekijän rekrytoinnille.

Yrityksen esihenkilöt rekrytoivat ja valitsevat henkilökunnan. Pääasiallisina kriteereinä rekrytoinnille ovat koulutus, työkokemus ja soveltuvuus haettavissa oleviin työtehtäviin.

Työntekijän rikosrekisteriote tarkistetaan työsuhteen alkaessa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Myös yksikössä mahdollisesti työskentelevät opiskelijat ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleet työntekijät perehdytetään.

Perehdyttämissuunnitelman noudattaminen takaa työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa. Henkilökunnan täydennyskoulutustarve määritellään tapauskohtaisesti yrityksen johdon, työnjohdon, työsuojeluvastaavan ja työntekijöiden kesken.

Toimitilat

Yrityksellä on kaksi toimitilaa, joissa kummassakin toimistotilat, sosiaalitilat ja tilat pyykinhuoltoon ja siivousvälineiden huoltoon. Asiakaskäynnit tehdään asiakkaan tiloissa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden käytössä olevien apuvälineiden käyttöä seurataan asiakaskäynneillä ja mahdollisista epäkohdista, vaaratilanteista ja havaituista muutoksista asiakkaan

apuvälinetarpeissa raportoidaan terveydenhoidon yksikölle, jonka vastuulla asiakkaan apuvälinehankinnat ja apuvälineiden huolto on.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietoja käsitellään henkilötietolain, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain mukaisesti.

Rekisterinpitäjänä toimii yrittäjä ja henkilötietojen käsittelijöinä yrittäjän alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin. Jokainen henkilökunnan edustaja on tehnyt kirjallisen vaitiolosopimuksen.

Rekisterinpitäjän ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille.

Palvelusopimukseen kirjataan asiakkaan perustiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista säädetyn lain 4 § mukaan sekä asiakkaan tilaaman palvelun sisältö. Asiakkaan tietoja kerätään myös yrityksen laskutusohjelmaan. Asiakas antaa suostumuksensa näiden tietojen keräämiseen ja säilyttämiseen. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Yrityksen keräämät tiedot eivät kuulu tietosuojavaltuutetulle ilmoitettavien rekistereiden piiriin.

Tietoturvasuunnitelma on osa yksikön omaavalvonnan kokonaisuutta. Tietoturvasuunnitelmaa ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakaskohteiden sisäiseen laadunvalvontaan kirjataan siivoustyön ohjaajan suorittamien valvontakäyntien tulokset. Palvelusopimukseen kirjataan asiakkaan perustiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista säädetyn lain 4 § mukaan sekä asiakkaan tilaaman palvelun sisältö.

Palvelusetelijärjestelmään kirjataan sosiaalihuoltolain mukaisten palvelusetelipalveluina tarjottavien palveluiden asiakaskäyntien käyntitiedot.

Laskutusjärjestelmään kirjataan asiakkaan laskutustiedot.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytysuunnitelmassa määritellyn perehdytyksen mukaisesti.

Asiakastietoja voidaan käsitellä vain Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kotipalvelun sekä asiakkaan omaisten kanssa. Sekä suullisessa että kirjallisessa tiedonkulussa noudatetaan huolellisuutta ja turvataan tietojen luottamuksellisuuden säilyminen.

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Esihenkilö Toni Vattukumpu, puhelin 0449895431, sähköposti toni.vattukumpu@bionella.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Päivitetyn omavalvontasuunnitelman läpikäynti koko henkilöstön kanssa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja havaitut puutteellisuudet korjataan omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan päivittäisessä työssä ja valvontaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus