ELÄMÄN ASSISTENTTI

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 12
7 ASIAKASTURVALLISUUS 13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 15

ELÄMÄN ASSISTENTTI

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Elämän assistentti

Y-tunnus: 2565223-2

Hyvinvointialueen nimi:

- Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue,
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Kuntayhtymän nimi: Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri

Sote-alueen nimi: Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Elämän assistentti

Katuosoite: Kaupinmäenpolku 8

Postinumero: 00440

Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen: Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

- Henkilökohtaisen avun palvelua vammaisille ja vaikeavammaisille henkilöille.
- Omaishoidon lakisääteisten vapaiden ajaksi tukea omaishoitajille.

ELÄMÄN ASSISTENTTI

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta: 29.11.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotipalvelu - vanhukset, kotipalvelu - kehitysvammaiset, kotipalvelu - muut vammaiset.

Ilmoituksen ajankohta: 8.10.2021

Palveluala, joka on rekisteröity: Aluehallintovirasto päättää, että palvelujen tuottaja Elämän assistentin ilmoittamat sosiaalipalvelut talletetaan yksityisten palvelujen antajien rekisteriin ilmoituksen mukaisesi 1.10.2021

Esimies: Zinaide Loma

Puhelin: 050 544 6543 Sähköposti: info@elamanassistentti.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Elämän assistentti on perustettu tuottamaan:

- Omaishoidon tuen palveluita alle 65-vuotiaille ja yli 65-vuotiaille henkilöille Helsingissä, Vantaalla ja Keravalla
- Henkilökohtaista apua vammaisille ja vaikeavammaisille henkilöille Helsingissä, Espoossa, Vantaalla ja Keravalla.

Omaishoidon tuki

Elämän assistentti tarjoaa asiakkaille helpotusta omaishoidon tuen palvelun järjestämiseen kotiin tarjottuna palveluna. Elämän assistentti voi tarjota omaishoidon tukea, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee hoitoa tai muuta huolenpitoa. Palvelua tuottaessa Elämän assistentti ottaa huomioon asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. Palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan niin omaishoitajan kuin itse hoidettavankin toiveet ja tarpeet. Yhdessä omaishoitajan ja hoidettavan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma ja -sopimus ennen palvelusuhteen aloittamista. Elämän assistentin palvelut tukevat asiakkaan omatoimisuutta, osallisuutta, edistää sosiaalista kanssakäymistä sekä tukee omaishoitajien jaksamista mahdollistamalla omaishoitajan lakisääteisen vapaan hoitotyöstä vaihtoehtoisesti Elämän assistentin palveluilla.
Palvelua tuotetaan Helsingissä, Vantaalla ja Keravalla.

Henkilökohtainen apu

Elämän assistentti tarjoaa henkilökohtaista avustajapalvelua vaikeasti vammaisille ja toimintakykyrajoitteisille henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut ja tarvitsevat tukea kotona asumiseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja virikkeellisyyden ylläpitämiseen. Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät terveytensä tai kuntonsa vuoksi selviydy itsenäisesti jokapäiväisistä toiminnoista.
Palvelun tarkoituksena on tarjota tukea ja apua asiakkaiden päivittäisissä toimissa. Näitä ovat kodinhoito, asiointi, opiskelu, yhteiskunnallinen osallistuminen, harrastukset tai vapaa-ajan vietot sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitäminen.
Palvelua tuotetaan Helsingissä, Espoossa, Vantaalla ja Keravalla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Elämän assistentilla toimii tällä hetkellä kaksi yrittäjää, yksi vakituinen työntekijä ja 18 osa-aikaista työntekijää. Visiona on tuottaa ammattitaitoista ja luotettavaa omaishoidon tuen palvelua sekä henkilökohtaista apua ympärisuomea. Palvelutarve kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa kotikäynnillä ja puhelimitse. Tarvekartoituksen pohjalta laaditaan palvelun toteuttamisen suunnitelma.

Elämän assistentin toimintaa ohjaavat arvot ovat: kuntouttava työote, itsemääräämisoikeus, vastuullisuus ja asiakaslähtöisyys, jotka näkyvät kokonaisvaltaisesti asiakkaan, lähiomaisen ja työyhteisön sisällä. Tavoitteena on, että asiakas voi elää kotonaan mahdollisimman pitkään omannäköistään elämää. Elämän assistentti kulkee asiakkaan rinnalla arjen haasteissa.

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitamme sitä, että palvelumme lähtökohtana on asiakkaidemme tarpeet ja toiveet. Asiakkaita kohdataan ihmisarvoisina yksilöinä. Tuemme asiakkaiden osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Vastuullisuudella tarkoitamme sitä, että noudatamme salassapitovelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta. Huolehdimme ammattitaidon ylläpitämisestä.

Itsemääräämisoikeudella tarkoitamme sitä, että noudatamme itsemääräämisoikeutta koskevia säädöksiä ja lakeja. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Kuntouttavalla työotteella tarkoitamme sitä, että työmme tavoitteena on edistää asiakkaan hyvinvointia kokonaisvaltaisesti niin, että hän pärjää mahdollisimman itsenäisesti omassa toimintaympäristössään.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Yritystoimintaan liittyy monenlaisia riskejä. Riskienhallintaa on näiden riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen etukäteen. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Riskienhallinta aloitetaan riskien tunnistamisesta, koska tunnistamattomaan riskiin ei voi varautua. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

1. Puutteellinen perehdytys on yksi yrityksen riskeistä. Uusi työntekijä perehdytetään ja työkaluna toimii perehdytyslista sekä perehdytyskansio.

2. Henkilökohtaisen avun sekä omaishoidon tuen osalta tulee huomioida, että tehtävänkuvat ovat selkeät ja ne kerrotaan perehdytyksessä. Tarpeen vaatiessa tehtävän kuvat käydään uudelleen läpi työntekijän kanssa.

3. Henkilötietojen käsittely, asiakastietojärjestelmän käsittely sekä koulutus henkilökunnalle ovat osana perehdytystä.

4. Kiinnitetään huomiota työntekijöiden, yrittäjien ja asiakkaiden fyysiseen loukkaantumiseen sekä asiakkaan irtaimiston rikkoutumiseen liittyvät riskit.

5. Huolehditaan työntekijöiden ja vastuuhenkilöiden henkisestä hyvinvoinnista ja jaksamisesta, jotta väsymys ei lisäisi vaaratilanteita työssä. Kaikkien työntekijöiden fyysiseen kuormittumiseen ja peruskuntoon sekä ergonomiaan kiinnitetään huomiota. Työterveyden kanssa tehdään yhteistyötä.

6. Asiakasta avustettaessa noudatetaan huolellisuutta siten, että asiakkaalle tarvittaessa ohjeistetaan ja sanoitetaan ympäristön esteitä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Elämän assistentilla on käytössä kansio, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti tilanteet. Toiminnan palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa vastuuhenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään henkilöstöpalaverissa. Omaishoidon tuen osalta henkilökunta tekee kirjallista raportointia poikkeamista erillisellä lomakkeella joko sähköisesti tai paperilomakkeella, joka löytyy Poikkeamat-kansiosta. Poikkeamalomakkeet tallennetaan omaan kansioon. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Vastuuhenkilöt vievät valmiit kirjatut poikkeamalomakkeet laadunhallintakansioon. Poikkeamat käydään läpi 1xkk yhteisissä palavereissa.

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuus parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yrittäjien tehtävänä on vastata strategisesti riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Toiminnan edetessä tarvittavia vastuualueita jaetaan ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Riskien tunnistaminen, esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken.

Poikkeamaraportit tarkastellaan, korjataan sekä ennaltaehkäistään tarpeen vaatiessa. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti tilanteiden, haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä sekä puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaavat vastuuhenkilöt.

Vaara- ja uhkatilanteet pyritään selvittämään rauhallisella toiminnalla. Kuitenkin väkivallan uhka oikeuttaa palveluntuottajan päättämään sopimuksen asiakkaan tai hänen edustajansa kustannuksella, ellei asiakas halua itse katkaista sopimuksen. Väkivallan uhan jatkuessa tai pahentuessa asiakas ohjataan sopivamman palvelun piiriin ja sopimus puretaan. Tarvittaessa yhteys sosiaalityöhön/päätöksen tehneeseen viranomaiseen.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Vastuuhenkilö vastaa yhdessä työntekijöiden kanssa toiminnan omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja tarvittaessa täydennetään yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Suunnitelman päivittämisen aikataulusta ovat vastuussa vastuuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan kasvaessa ja ainakin kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on esillä yrityksen tiloissa ja kotisivuilla, mistä henkilökunnan, asiakkaiden, asiakkaiden omaisten/läheisten ja muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden on mahdollista saada se luettavakseen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Kaikkiin palveluihin voi hakeutua olemalla yhteydessä joko sähköpostin, kotisivujen tai puhelimen välityksellä. Asiakkaaksi voi ryhtyä palvelusetelillä tai itsemaksavana. Asiakassuhteen alussa ja aina tarvittaessa asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisten kanssa keskustellaan asiakkaan kunnosta ja palveluntarpeesta. Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan palvelusopimus. Sopimuksessa huomioidaan asiakkaan fyysinen ja henkinen kunto ja asiakkaan toiveet palvelusta ja määritellään palvelun tavoite, määrä ja laatu sekä hinta. Sopimus voidaan irtisanoa ilman irtisanomisaikaa. Sopimus voidaan purkaa heti, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai hyvän tavan vastaista. Mikäli kuluttajalla on palvelusta huomauttamista, tulee ensin ottaa yhteyttä palvelun tuottajaan ja antaa palvelun tuottajalle tilaisuus korjata asia, johon ostaja /kuluttaja ei ole tyytyväinen. Riitatapauksissa kuluttaja voi ottaa yhteyttä oman kuntansa kuluttajaneuvojaan

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelusuunnitelmaan ennen palvelun alkamista. Palvelusuunnitelman kirjaa sosiaalialan ammattilainen yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelunsuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai aina tarvittaessa. Kun henkilö tulee asiakkaaksi Elämän assistenttiin, suunnitelma kirjataan ja tallennetaan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Henkilökunta perehtyy aina omien avustettavien asiakkaiden palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelma toimii henkilökunnan tärkeänä työkaluna asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelun toteuttamisessa.

Asiakkaan kohtelu

Elämän assistentin palveluiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakkaan osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Yhdessä asiakkaan kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Elämän assistentilla asiakkaan mielipidettä kysytään ja toiveita kartoitetaan. Elämän assistentilla ei käytetä rajoitteita tai pakotteita. Omaishoidon tuessa rajoitteita voidaan käyttää vain ja ainoastaan määräaikaisella lääkärin luvalla. Henkilökohtaisen avun palvelussa tätä käytäntöä ei ole. Käytämme myös oikeuttamme ja velvollisuuttamme viranomaiselle ilmoittamiseen, jos asiakkaan tilanne näyttää vaarantavan hänen itsensä tai jonkun muun henkilön henkeä tai terveyttä sosiaalihuoltolain 48 ja 49 mukaisesti.

Otamme palautteet vastaan ja niitä käydään läpi yrittäjien ja asiakasta hoitavan/avustavan työntekijän kanssa. Palautteen antaminen tapahtuu tekstiviestillä, sähköpostilla tai puhelimitse. Asiakkaille lähetetään kerran vuodessa palautelomake, johon asiakkaat antavat kirjallisen palautteen tarjoamastamme palveluista. Lomakkeet kerätään käyntien yhteydessä. Asiakkaiden palautteet ohjaavat toimintaamme ja yrityksen kehittämistä.

Yrittäjä käy palautteet läpi yhdessä henkilökunnan kanssa vuotuisessa henkilöstöpalaverissa.

Riitatilanteet pyritään selvittämään siten, että molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä. Jos tyytymättömyys jatkuu, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai kuluttajaneuvojaan.

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset tulee osoittaa sosiaalijohtajalle.

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta

Mahdollisiin muistutuksiin vastataan kirjallisesti kahden viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos muistutus tulee suullisesti, työntekijä kirjaa sen itse mahdollisimman selkeästi asiakkaan ilmaisun mukaan. Kaikki palautteet ja huomautukset arkistoidaan.

Kuluttaja-asiamies:

Kuluttaja-asiamiehen keskeisenä tehtävänä on valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muidenkin kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Valvonta kohdistuu erityisesti markkinoinnin ja sopimusehtojen sekä perinnän lainmukaisuuteen.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Neuvontaa kuluttajille numerosta 029 505 3050.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (asiakaslaki). Asiakaslain mukaan sosiaaliasiamies:

- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle

Alueen sosiaaliasiamies:

Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi, Ninni Purmonen ja Teija Tanska

Puh. 09 310 43355

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Miikkael Liukkonen

Puh. 0941910230

Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Clarissa Kinnunen

Puh. 040 775 5720

Sähköposti: clarissa.kinnunen@vakehyva.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

Puh. 029 151 5838.

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Omaishoidon tuessa tarkkailemme asiakkaan yleisvointia käyntimme yhteydessä. Mikäli asiakaskäynnillä havaitaan fyysisessä tai psyykkisessä voinnissa muutoksia, asiasta keskustellaan henkilöstöpalaverissa. Kiireellisessä tilanteessa otamme yhteyttä sosiaali- ja terveyspiiriin ja/tai soitamme suoraan hätänumeroon. Asiakkaita neuvotaan ja tuetaan toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä, tarvittaessa ohjataan asiantuntijan luo. Huolehdimme hygieniasta ja sairauksien leviämisen ehkäisystä siten, että käytämme työssämme joko kertakäyttöisiä tai pestäviä suojia tarpeen mukaan. Avustamme asiakkaita heidän hygieniaansa liittyvissä asioissa. Toimimme hygieenisten toimintatapojen mukaan, ettemme levitä sairauksia tai aiheuta muiden henkilöiden sairastumista.

Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakasta tuetaan toimintakyvyn ylläpitämisessä ja tarvittaessa ohjataan ammattilaisen puoleen.

Hygieniakäytännöt

Työvuoroissa huolehditaan hyvästä käsihygieniasta, suojakäsineiden ja suusuojainten käytöstä. Jokaisella Elämän assistentilla työskentelevällä työntekijällä on velvollisuus toteuttaa hyvää käsihygieniaa ja pitää mielessä aseptinen omatunto ja työjärjestys. Peseytymisessä ja henkilökohtaisen hygienian hoidossa käytetään kertakäyttöisiä suojakäsineitä, kertakäyttöisiä suojaessuja ja hengityssuojaimia.

Henkilökohtaisen avun palvelussa ei toteuteta lääkehoitoa laisinkaan. Omaishoidon tuessa voidaan avustaa lääkkeiden annossa lääkärinmääräysten mukaisesti.

Monialainen yhteistyö

Muiden toimijoiden yhteystiedot laitetaan ylös hätätilanteita varten. Jos havaitsemme jotain erityistä huomioitavaa asiakkaan voinnissa tai elämäntilanteessa, olemme tarvittaessa yhteydessä yhteistyökumppaneihin tai asiantuntijoihin puhelimitse tai sähköpostitse asiakkaan yksityisyydensuojaa kunnioittaen. Tarvittaessa teemme yhteistyötä yhteistyökumppaneiden kanssa ja raportoimme heille, jos asiakkaan tilanne joltain osin muuttuu. Jos tarjoamamme palvelut eivät riitä asiakkaan tukemiseen ja auttamiseen, otamme yhteyttä asiakkaan läheisiin tai viralliseen tahoon

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Tällä hetkellä yrityksessä työskentelee yrittäjät, joista yhdellä on lähihoitajakoulutus ja sosionomikoulutus taustalla sekä yksi vakituinen työntekijä ja 18 osa-aikaista työntekijää. Tulevaisuudessa, toiminnan kasvaessa ja asiakasmäärien lisääntyessä tarkoitus olisi palkata lähihoitajia, sosionomeja, sairaanhoitajia, siivoojia, hoiva-avustajia ja henkilökohtaisia avustajia. Työntekijät sijaistavat tarvittaessa toisiaan oman ammattinimikkeen mukaisesti. Elämän assistentti ei käytä ulkopuolisia sijaisia. Jokainen työntekijäksi hakeva henkilö haastatellaan ja hänen tietonsa käydään läpi huolellisesti. Tarvittaessa ja luvalla, voimme kysyä tietoja edellisiltä työnantajilta. Jos herää epäilyksiä työntekijän vastuullisuudesta ja soveltuvuudesta työhön, hakijan tiedot tarkistetaan viranomaistaholta. Työntekijäksi ei oteta henkilöä, jolta löytyy rikkeitä taustaltaan.

Ilmoitusvelvollisuus

Yritystä velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29 §:n mukainen palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista, jotka vaarantavat asiakkaalle annettavien sosiaalipalvelujen toteutumista tai vaarantavat asiakasturvallisuutta.

Toimitilat

Yrityksellä ei ole omia toimitiloja, vaan töitä tehdään asiakkaiden kodeissa ja/tai asiakkaiden omassa toimintaympäristössä.

Terveydenhuollon laitteet

Asiakkailla käytössä olevat apuvälineet, kuten pyörätuolit ja rollaattorit ovat apuvälineitä, joiden kanssa työntekijät ovat tekemisissä. Apuvälineiden käyttöön on perehdyttävä huolellisesti ja tarvittaessa pyydettävä joku osaavampi opastamaan niiden käytössä esimerkiksi vastuuhenkilö. Jos asiakkaan kunto heikkenee siten, että hän tarvitsee apuvälineitä, voidaan asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa keskustella asiasta ja tarvittaessa ohjata asiakasta olemaan yhteydessä sosiaaliviranomaisiin tai suoraan apuvälineyksikköön.

Asiakkaan tarvikkeet

Asiakkaiden avaimet säilytetään lukollisessa kaapissa. Avainten säilyttämisestä tehdään kirjallinen sopimus. Asiakkaille kuitenkin suositellaan ensisijaisesti olemaan yhteydessä sosiaalityöntekijään tilanteen kartoittamista varten esim. erilaisten sähköisten avauspainikkeiden asentamista varten. Elämän assistentti vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Palveluntuottaja ei puutu asiakkaan raha-asioihin, eikä käsittele asiakkaan rahoja ilman asiakkaan läsnäoloa. Esimerkiksi kaupassakäynnit ja muut ostosreissut toteutetaan lähtökohtaisesti aina yhdessä asiakkaan kanssa siten, että asiakas huolehtii ostosten maksusuorituksista itse.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Elämän assistentin asiakastietoihin liittyvät paperit ja asiakirjat säilytetään yrityksen toimitilassa, lukitussa kaapissa. Rekisteröityjen tietoja suojataan asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden avulla. Näitä toimenpiteitä ovat esimerkiksi:

- Tietojen säilyttäminen kulunvalvonnalla suojatuissa tiloissa
- Tietojenkäytön rajaaminen käyttövaltuuksin
- Tietojen turvallisesta käytöstä ohjeistaminen organisaatiossa
- Tietojen asianmukainen varmentaminen ja suojaaminen
- Tietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvien toimintatapojen kouluttaminen työntekijöille

Alkuperäiskappaleina säilytettävät asiakirjat pidetään lukituissa tiloissa, joihin pääsyoikeus on rajattu ainoastaan sinne oikeutetuille henkilöille. Paperitulosteet tuhotaan tietoturvallisesti.

Kaikilla henkilötietoja käsittelevillä henkilöillä on lainsäädännön ja sopimusten salassapitoehtojen perusteella vaitiolovelvollisuus rekisteröityjen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista. Kts. rekisteriseloste.

Mahdolliset uudet työntekijät saavat tavanomaisen työhön perehdyttämisen lisäksi perehdytystä myös salassapitovelvollisuuden noudattamisesta ja asiakasta koskevien tietojen käsittelyssä.

Omaishoidon tuessa kirjataan asiakaskäyntien aikana tehtyjä tehtäviä sekä asiakkaan vointiin liittyviä kirjauksia. Kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti niin, että jokainen työntekijä huolehtii asiakastyön kirjaamisesta ennen työvuoron päättymistä.

Henkilökohtaisen avun palvelussa kirjataan ainoastaan asiakaskäyntien aikana tehtyjä tehtäviä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Zinaide Eunice Filipe Loma, info@elamanassistentti.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvonnan eri osa-alueet käydään läpi ja pohditaan, missä on kehittämistä tai puutteita. Puutteet kirjataan ja niihin kehitetään ratkaisukeinot ja korjausehdotukset ja niitä lähdetään sovitun aikataulun mukaisesti korjaamaan.

Yritys pyrkii parantamaan mm. sijaisten hyödyntämisessä ja tähän liittyvän toimivan toimintamallin löytämisessä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Helsingissä / 6.2.2024

Allekirjoitus: _____