

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle

31.8.2023

Y-tunnus 3335694-3

Tahkorinne 13, 02760 ESPOO

toimisto@seuraavanhukselle.fi

040 828 8500

www.seuraavanhukselle.fi

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	12
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Actio Magnum Seuraa Vanhukselle **Y-tunnus:** 3335694-3

Kunnat: Espoo, Hanko, Helsinki, Inkoo, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio, Vantaa, Vihti.

Hyvinvointialueet: Helsinki, Länsi-Uudenmaa, Vantaa ja Kerava

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus: Yrityksellä ei ole toimintayksikköä, jossa asiakkaille tuotettaisiin palveluita.

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Kotipalvelun tukipalvelut tuotetaan ikäihmisille asiakkaan kotona, ulkona tai palvelutalossa, yhdelle ihmiselle kerrallaan. Ei-sairaanhoidollinen vanhustalutus ja ei-ympäri- vuorokautista toimintaa.

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on hyväksynyt 20.3.2023 Actio Magnum Seuraa vanhukselle Tmi yksityisten sosiaalipalvelujen tukipalvelujen tuottajaksi kaikissa alueen kunnissa, joita ovat Espoo, Kauniainen, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio ja Vihti.
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on hyväksynyt 9.3.2023 Actio Magnum Seuraa vanhukselle Tmi yksityisten sosiaalipalvelujen tukipalvelujen tuottajaksi.
- Helsinki kaupunki on hyväksynyt 23.3.2023 Actio Magnum Seuraa vanhukselle Tmi yksityisten sosiaalipalvelujen tukipalvelujen tuottajaksi.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei alihankintaa.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelun tarkoitus on helpottaa ikäihmisen yksinäisyyttä, toimia avustajana, olla seurana ja keskustelukaverina. Toteuttaa kiireetöntä kohtaamista, auttaa osallistumaan ja ylläpitämään sosiaalista toimintaan. Auttaa senioria ja läheisiä jokapäiväisessä elämässä, sujuvoittaa arkea. Antaa elämäniloa ja tukea itsenäiseen kotona asumiseen, luoda säännöllisyyttä ja turvaa. Ajatuksena on tarjota kotipalvelun tukipalveluita senioreille heidän toiveidensa mukaisesti. Palvelun on tarkoitus koostua joustavasti säännöllisistä ja epäsäännöllisistä kohtaamisista ja käynneistä.

Palvelualueina ovat Espoo, Kauniainen, Kerava, Hanko, Helsinki, Inkoo, Karkkila, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio, Vantaa ja Vihti.

Seuraa Vanhukselle palvelua tarjotaan seuraa kaipaaville, yksinäiseksi itsensä tunteville ja avustajaa tarvitseville, niin kotona kuin hoivakodeissa asuville. Tilaajina voivat toimia myös vapaahetkiä kaipaavat omaishoitajat, kuin myös ruuhkavuosia elävät tai kaukana asuvat omaiset, jotka eivät ehdi itse käydä tarpeeksi läheisensä luona. Palvelua tarjotaan itsemaksaville asiakkaille ja ostopalveluna hyvinvointialueille, yhdistyksille, säätiöille ja yrityksille.

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle on luotettavaa seuranpitoa ja samalla henkilökohtainen avustaja.

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle voi olla seniorin seurana kävely- ja ulkoilulenkkeillä. Voimme tulla saattaja-avuksi moneen paikkaan kuten harrastuksiin, juhliin, erilaisiin tilaisuuksiin, urheilutapahtumiin, lääkäriin, apteekkiin, parturiin ja kampaajalle. Meistä saa seuraa kuntosalille ja uimahallille jne. Kaikki liikuntaharrastukset edistävät terveyttä ja hyvinvointia. Retkeily omiin lempikohteisiin tuo mielekästä sisältöä ja iloa elämään. Kalakaverinkin meistä saa, veneily ja purjehduskin luonnistuu. Kulttuuriharrastuksissa on kivempaa kaverin kanssa. Voimme käydä esimerkiksi kirjastossa, elokuvissa tai teatterissa. Herkuttelu ravintolassa onnistuu. Halutessa opastamme tietotekniikan käytössä.

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle kotipalvelun tukipalvelu voi olla monien kodin askareiden tekemistä yhdessä tai asiakkaan puolesta. Voimme toimia kauppa-apuna ja kuriirina. Pienimuotoinen huonekalujen kokoaminenkin onnistuu. Voimme auttaa ruoanlaitossa. Autamme kodin tavaroiden lajittelussa ja kierrättämisessä. Voimme tehdä pientä siivousta ja paikkojen järjestykseen saattamista. Autamme tavaroiden pakkaamisessa muuttoa varten. Teemme pyykkihuoltoa. Ulkoilutamme lemmikkejä. Teemme pieniä kodin korjaustöitä, kuten esim. lampunvaihtoja. Voimme auttaa parvekkeen tai terassin kuntoon laittamisessa sekä kevyissä piha- ja puutarhatöissä.

Palvelujen sisältö voidaan aina sopia yksilöidysti asiakkaan toiveiden mukaan. Tarvittaessa ja haluttaessa asiakkaan kanssa laaditaan yhdessä palvelusuunnitelma ja palvelusopimus.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelun toimintaa ohjaavia arvoja ovat: Luottamus, rehellisyys, ilo, positiivisuus, vapaus ja itsemääräämisoikeuden kunnioitus.

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelun toimintaperiaatteet ovat: Asiakslähtöisyys, asiakkaan kunnioitus ja arvostus, palvelun yksilöllisyys, palvelun läpinäkyvyys, joustavuus, ystävällinen asiakaspalvelu, eettisyys, vastuullisuus ja innovatiivisuus.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista, asiakkaasta tai kotipalvelun tukipalvelusta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä asiakas että hänen omaisensa ja kotipalvelun tukipalvelu uskaltaa tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan työnjako

Kotipalvelun tukipalvelulla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia kaikilta mukana olevilta osapuolilta. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista ja se vaatii sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri toimijoiden asiantuntemus pyritään saamaan hyödynnetyksi omavalvonnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskejä arvioidaan ja niitä pyritään ennaltaehkäisemään jatkuvasti, niin omavalvontasuunnitelman avulla kuin myös toiminnan päivittäisen toteutumisen yhteydessä. Riskejä arvioidaan asiakkaiden kanssa ja Actio Magnum Seuraa Vanhukselle pyrkii edistämään turvallisuutta toiminnallaan ja valinnoillaan. Henkilöstö on saanut kirjallisen ohjeistuksen riskien tunnistamiseen ja erillisen lomakkeen ilmoittamiseen. Asiakas saa erillisen

lomakkeen, jolla voi tehdä ilmoituksen. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään heti tarpeen vaatiessa tai vähintään vuosittain.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Havaituista riskeistä sekä kriittisistä työvaiheista keskustellaan avoimesti ja välittömästi niiden tultua ilmi. Tarvittaviin muutoksiin reagoidaan heti. Tarvittaessa näistä muutoksista tiedotetaan eteenpäin myös muille toimijoille ja omaisille.

Havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä, kuin myös asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, tulee asiakkaan, omaisen, läheisen tai asiakkaan laillisen edustajan ilmoittaa puhelimitse ja kirjallisesti esim. sähköpostilla, jotta asioihin voidaan puuttua nopeasti. Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelun henkilökuntaa koskee sama ilmoitusvelvollisuus edellä esitetystä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan. Ne kirjataan paperilomakkeelle. Paperilomakkeet ovat erillisessä kansiossa. Tilanteesta kirjataan ylös tapahtumakuvaus, huomiot, toimenpiteet, sekä mitä tilanteesta opittiin ja miten vastaavaa tilannetta voidaan jatkossa välttää. Lomakkeet liitteenä.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien syyt selvitetään. Ne käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa omaisen sekä muiden toimijoiden kanssa niiltä osin kuin se on tarpeen laadukkaan ja turvallisen palvelun tuottamisen kannalta. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omaevalvonnan seuranta-asiakirjaan. Turvallisuusriskien ja vahinkojen käsittely -lomake liitteenä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Sovituista muutoksista tiedotetaan muille toimijoille sekä yhteistyötahoille suullisesti ja/tai kirjallisesti (sähköpostilla). Nopeaa reagointia vaativissa tilanteissa jokaiseen tahoön soitetaan henkilökohtaisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Kari Ahonen

Yhteyshenkilö:

Kari Ahonen

040 828 8500

toimisto@seuraavanhukselle.fi**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa, jos toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yrityksen kotisivuilla www.seuraavanhukselle.fi siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**Palvelutarpeen arviointi**

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, tarvittaessa myös hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan

Asiakkaan palveluntarve arvioidaan alustavasti aina ennen tapaamista ensimmäisessä kontaktissa asiakkaan, omaisen, läheisen tai asiakkaan laillisen edustajan kanssaan puhelimitse. Tämän jälkeen sovitaan tutustumiskäynnistä. Tutustumiskäynti on aina ilmainen ja kestää 1 h, eikä se sido asiakasta mihinkään.

Asiakaskeskeinen ajattelu näkyy heti kartoituskäynnillä, jolloin asiakkaan kanssa keskustelemalla saadaan käsitys hänen sen hetkisestä elämäntilanteesta ja tavoitteesta. Asiakkaan ehdotukset, toiveet ja tarpeet kuullaan ja palvelujen aloitusta suunnitellaan erityisesti niiden pohjalta. Läheinen voi olla asiakkaan suostumuksella mukana. Mikäli asiakas ei pysty syystä tai toisesta itse päättämään asioistaan, läheisen läsnäololla on tärkeä merkitys. Läheinen on usein mukana tukemassa palveluntarpeen kartoituksessa.

Asiakkaan palveluntarpeen kartoitukseen syvennyttään tapaamisella. Actio Magnum Seuraa Vanhukselle edustaja kertoo omista mahdollisista palveluista, joista keskustellaan. Asiakas, omainen, läheinen tai asiakkaan laillinen edustaja kertoo omista toiveistaan ja

tuntemuksistaan tarvittavien palveluiden suhteen. Käynnin yhteydessä havainnoidaan aktiivisesti asiakkaan elinolosuhteita, jolloin saadaan kattava kuva hänen elämäntilanteestaan. Molemmipuolisten huomioiden avulla saadaan asiat läpinäkyviksi ja hyvälle yhteistyölle luotua raamit. Palveluntarpeen kartoituksella havainnoidaan oikeanlaisten ja oikea-aikaisten palveluiden tarvetta ikääntyvän näkökulmasta.

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, palvelusuhteen aluksi asiakkaan kanssa tehdään aina kirjallinen palvelusopimus, joka on voimassa joko toistaiseksi tai määräajan. Palvelusopimuksessa määritellään käyntipäivät ja kellonajat (min käynti 2 h). Palvelusopimuksen irtisanomisaika on yksi kalenterikuukausi.

Palvelussuunnitelma

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle kotipalvelun tukipalvelu on palveluntuottaja, jonka toimintaan ei automaattisesti kuulu hoito- ja kuntoutussuunnitelma. On huomioitava, että Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelu on ei-sairaanhoidollinen vanhuspalvelu ja toiminta on ei-ympäri vuorokautista.

Asiakkaan palvelusuunnitelma tehdään palvelusuhteen alettua ensimmäisten käyntien aikana, vähitellen sitä täydennetään.

Palvelusuunnitelman tehtävät toimitetaan ja sovitaan asiakkaan kanssa aina yhdessä. Asiakas itse päättää palvelun sisällöstä. Mikäli omaisille lähetetään tiedote, käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi mitä siihen raportoidaan. Tarkoituksena on tukea asiakasta arjessa, niin että hän saa itse päättää jokapäiväisistä toimistaan.

Palvelusuunnitelma päivitetään ja tarkistetaan aina tarvittaessa ilman aiheetonta viivytystä, kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu hänen palveluntarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia.

Palvelusuunnitelma toimii työkaluna ja tukena laadukkaana palvelun tuottamiseen.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelu kunnioittaa asiakkaan toiveita ja tahtoa kaikissa toiminnoissaan mahdollisuuksien mukaan. Pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja antaa hänelle osallistuvaa kohtaamista. Asiakaskeskeinen toiminta tukee asiakkaan omakohtaista kokemusta itsenäiseen toimimiseen ja päätöksentekoon.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Palvelussa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta. Asiakkaalla on aina itsemääräämisoikeus.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan kanssa keskustellaan aina avoimesti, miten palvelussa on onnistuttu. Mahdolliset epäonnistuneet vuorovaikutustilanteet käydään läpi aina mahdollisimman pian asiakkaan kanssa sovitellen ja anteeksi pyytäen, sekä miettien miten tilanne voidaan korjata sekä estää vastaavat tilanteet jatkossa.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua Actio Magnum Seuraa Vanhukselle ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asiakkaan, omaisen, läheisen tai asiakkaan laillinen edustaja kanssa. Mikäli asiakas, omainen, läheinen tai asiakkaan laillinen edustaja on tyytymätön keskustelun lopputulokseen, hänellä on oikeus tehdä muistutus. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä.

Minkäänlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Mikäli Seuraa Vanhukselle havaitsee epäasiallista kohtelua kenenkään taholta, tekee se siitä ilmoituksen vastaavalle viranomaisille.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita palvelun tarjoajalle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön palvelujen kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakastyytyväisyys on meille tärkeä asia ja paneudumme siksi siihen huolella. Asiakas, omainen, läheinen tai asiakkaan laillinen edustaja voi koska tahansa antaa palvelutamme suullista tai kirjallista palautetta. Tämän lisäksi asiakkaille laaditaan erillinen asiakaspalautekysely vähintään kerran vuodessa. Saadut palautteet ohjaavat asiakastyötämme.

Asiakaspalautteen perusteella tarkastellaan, mikä palvelussa toimii hyvin ja mitä voisi parantaa. Palautteet käsitellään välittömästi ja niiden perusteella ryhdytään toimiin riippuen tietysti palautteen sisällöstä. Palautteisiin ja kehitysideoihin suhtaudutaan aina myönteisesti. Asiakkaiden antamat palautteet, kehittämis ehdotukset ja reklamaatiot huomioidaan kotipalvelun tukipalveluja kehitettäessä.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelun 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

Kari Ahonen

040 828 8500

toimisto@seuraavanhukselle.fi

Tahkorinne 13, 02760 Espoo

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoo muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan.

Kun otat yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, saat vastauksen yleensä 1-3 arkipäivän kuluessa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelu on maksutonta.

Helsinki: Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska

Neuvonta puh. 09 3104 3355 (ma-to klo 9-11)

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

www-sivujen kautta voit lähettää sosiaaliasiamiehelle suojatun sähköpostiviestin.

<https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/asiamiehet/yhteystiedot-ja-tehtavat/>

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:

Eva Peltola ja Terhi Willberg

Neuvontaa puhelimitse 029 151 5838 (ma 10-12, ti, ke, to klo 9-12)

sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

www-sivujen kautta voit lähettää sosiaaliasiamiehelle suojatun sähköpostiviestin.

<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilas-asiamies>

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Inkoo, Karkkila, Kerava, Lohja, Siuntio, Vihti:

Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

Neuvontaa puhelimitse 040 027 7087 (ma 12-15, ti, ke, to klo 9-12)

sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

www-sivujen kautta voit lähettää sosiaaliasiamiehelle suojatun sähköpostiviestin.

<https://sosiaalitaito.fi/sosiaaliasiamies/>

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Vantaan

Miikkael Liukkonen, puh. 09 4191 0230 (arkisin klo 8-16)

miikkael.liukkonen@vakehyva.fi*Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:*

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15)

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella

<https://asiointi.kkv.fi/fi>

Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".

Kuluttajaneuvojan tehtäviin kuuluu:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle sekä yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

Toiminta muistutuksissa

Mahdollisten muistutusten osalta olemme yhteydessä muistutuksen tekijään ja pyrimme ratkaisemaan tilanteen pikimmiten sovittelemalla ja yhteisymmärryksellä. Sovimme tarpeen mukaan tapaamisen, jossa asia käsitellään sen vaatimalla tavalla ja vakavuudella. Kehittämme jatkuvasti toimintaamme ja pyrimme toteuttamaan mahdollisesti tarvittavat muutokset kohtuullisessa ajassa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Pyrimme saamaan asian käsittelemään mahdollisimman pian, viimeistään kuitenkin 2 viikon sisällä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta

Asiakkaiden kanssa toimitaan yhdessä aktiivisesti laaditun palvelusuunnitelman mukaan. Suunnitelma tehdään aina asiakkaan toiveiden mukaan ja tähän kirjataan myös mahdolliset tavoitteet. Käymme asiakkaan kanssa hänen toiveidensa mukaan esimerkiksi ulkoilemassa, näyttelyissä, teatterissa, harrastuksissa ja tapahtumissa jne. Kotitöitä pyritään tekemään mahdollisimman paljon yhdessä asiakkaan kanssa, huomioiden hänen toimintakykynsä, sairaudet, voimavarat ja halukkuuden. Toimintamme tavoitteena on myös jo itsessään edistää asiakkaan sosiaalista kanssakäymistä.

Palvelusuunnitelmassa on asetettu mahdolliset tavoitteet asiakkaan hyvinvointia koskien. Tavoitteiden toteutumisesta seurataan jatkuvasti käyntien yhteydessä samoin kuin asiakkaan hyvinvointia. Myös palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä tavoitteiden toteutuminen tarkastetaan. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan palvelusuunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi.

Ravitsemus

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelun luonteeseen ei kuulu asiakkaan ruokavalioon puuttuminen. Tarkistamme toki automaattisesti, että onko asiakas saanut tarpeeksi ravintoa ja juotavaa. Muistaen kuitenkin, että asiakkaalla on vapaa tahto ja päätäntävalta omasta elämästään. Asiakasta voidaan avustaa ruuanlaitossa ja ostosten teossa. Mikäli asiakkaalla on terveydellisistä syistä halu muuttaa omaa ruokavaliotaan, voidaan hänen kanssaan yhdessä etsiä ravitsemusasiantuntija auttamaan terveyden kannalta tehtävässä ruokavaliomuutoksessa.

Hygieniäkäytännöt

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelun luonteeseen ei kuulu asiakkaan hygieniatason ylläpito. Pesemme kätemme asiakkaalle mentäessä ja lähtiessä. Tarvittaessa käytämme suojakäsineitä. Noudatamme yleisiä hygieniasuosituksia:

- Työntekijät huolehtivat omasta terveydestä ja sairauksien asianmukaisesta hoidosta. Mikäli työntekijällä on tarttuva tauti tai sairaus, tai hänellä epäillään tarttuvaa tautia tai sairautta, työntekijä jää kotiin
- Työntekijät noudattavat THL:n niistämis- ja yskimiskäytäntöjä ja käsihygieniaohjeistusta.
- Työasuun kuuluu puhtaat ja siistit arkivaatteet.
- Kasvomaskia käytetään THL:n suositusten mukaan tarttuvien tautien ehkäisyyn. Kasvomaskin käytössä noudatetaan THL:n ohjeistusta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelu on ei-sairaanhoidollinen kotipalvelun tukipalvelu. Kiireettömissä tilanteissa asiakkaan kanssa voidaan asiakaskäynnin aikana varata tarvittavat lääkäri- ja hoitoajat. Kiireellisissä tilanteissa, jos asiakaskäynnin aikana asiakkaalle tapahtuu terveyden kannalta jotakin merkittävää, niin niistä ilmoitetaan tilanteen mukaan hätänumeroon ja/tai poliisille, omaiselle, läheisille tai asiakkaan lailliselle edustajalle.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan kanssa sovitaan millä tavalla yhteistyötä tehdään. Raportoimme mahdollisista terveydentilaan liittyvistä havainnoista tarvittaessa myös kunnan sosiaali- ja terveydenhuoltoon.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaalta varmistetaan, että hän muistaa hätänumeron ja tarvittaessa se kirjoitetaan hänelle ylös. Asiakkaan halutessa, niin voidaan hänen kanssaan käydä läpi myös erilaisia tilanteita ja kerrata, miten eri tilanteissa tulisi toimia. Turvallisuuteen liittyviä asioita voidaan kirjata laajemminkin ylös, esimerkiksi muistin tueksi.

Henkilöstö

Kotipalvelun tukipalvelun henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksi kokopäiväinen henkilö ja yksi varahenkilö

Sijaisten käytön periaatteet

Toiminnan alkuvaiheessa ei käytetä sijaisia. Asiakkaan kanssa sovitaan menettely sairaustapauksissa. Asiakkaan toiveiden mukaan käynti voidaan siirtää tai käynnin voi tehdä varahenkilö.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan

Asiakkaita otetaan työntekijöiden määrän mahdollistamien rajojen puitteissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Seuraa Vanhukselle palkatessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus, luotettavuus, asenne ja personallisuus. Tällä hetkellä ei ole rekrytointitarvetta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toiminnan alkuvaiheessa työntekijänä toimii yrittäjä ja mahdollisesti varahenkilö. Mahdollisen uuden työntekijän perehdyttäminen tehdään ns. kädestä pitäen eli olemalla vahvasti hänen tukena ensimmäisten viikkojen ajan. Uuden työntekijän kanssa käydään perusteellisesti läpi toimintaperiaatteet ja omavalvontasuunnitelma, työhön liittyvät tavoitteet, vastuut, odotukset ja laatuvaatimukset.

Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa.

Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuutta koskevat asiat

Ilmoitusvelvollisuus on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen velvoite. Se on myös työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 §. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä.

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitettun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

49 § Toimenpiteet ilmoituksen johdosta

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitettun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Katso luku 3 Riskienhallinta. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös hohoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Toimitilat

Actio Magnum Seuraa Vanhukselle palvelulla ei ole toimitiloja. Asiakastyö ja palvelut toteutetaan pääasiassa asiakkaan kotona.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Kotipalvelun tukipalveluja toimitettaessa ja asiakastietoja käsiteltäessä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Käsittelemme toiminnassamme arkaluontoisia henkilötietoja. Henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti ja huolehdimme tietoturvasta asianmukaisesti. Henkilötiedot suojataan luvattomalta tai laittomalta käytöltä, sekä tahattomalta menetykseltä, ja poistolta asianmukaisilla turvatoimilla. Seuraamme tietosuojan toteutumista säännöllisesti ja huolehdimme siitä, että yrityksessä työskentelevillä henkilöillä on riittävä perehdytys ja käytännön osaaminen tietosuojan ja tietoturvaan liittyvissä asioissa. Noudatamme toiminnassamme sosiaalialalla vaadittavaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Poikkeamat ja poikkeukset kirjataan ylös.

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön ja asiakastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomaismääräyksiä noudattamisen varmistaminen

Noudatamme voimassa olevaa tietosuojalakia ja EU:n tietosuoja-asetusta. Ja henkilökunta perehdytetään myös niihin. Yrityksessä on laadittu tietosuojaseloste. Sen mukaiset toimintatavat käydään tarkkaan työntekijöiden kesken läpi. Manuaalisia asiakastietoja säilytetään lukkojen takana ja sähköisiä tietoja työntekijöiden henkilökohtaisten salasanojen takana lukituilla tietokoneilla. Kaikki salasanat vaihdetaan säännöllisesti. Tietosuojaseloste löytyy kotisivuilta www.seuraavanhukselle.fi

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Seuraa Vanhukselle henkilöstö seuraa aktiivisesti tietoturva-vaatimusten muutoksia ja ohjeistuksia sekä pyrkivät kouluttautumaan tarvittaessa. Mahdollinen harjoittelija sekä uusi työntekijä perehdytetään työhön perusteellisesti ns. kädestä pitäen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kari Ahonen
040 828 8500

toimisto@seuraavanhukselle.fi

Tahkorinne 13, 02760 Espoo

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Seuraa Vanhukselle haluaa tarjota ennen kaikkea yksilöllistä ja laadukasta palvelua asiakkailleen. Juuri nyt ei ole kehittämissuunnitelmia, mutta henkilöstöltä ja asiakkailta tai muilta saadun palautteen perusteella uusia ideoita varmasti syntyy ja kehittämistarpeita tulee. Omaevalvontasuunnitelma toimii osana laadunvalvontajärjestelmää.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa vastaava

Paikka ja päiväys

Espoo 31.8.2023, viimeinen päivitys 31.8.2023

Allekirjoitus

Kari Ahonen

Kari Ahonen