

Imatran Kotiapu Oy

Omavalvontasuunnitelma

15.2.2022

Sisällys	
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2.1 Toiminta-ajatus	5
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
3 RISKINHALLINTA	6
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
3.2 Riskinhallinnan työnjako	8
3.3 Riskien tunnistaminen	8
3.4 Riskien käsitteleminen	8
3.5 Korjaavat toimenpiteet	9
3.6 Muutoksista tiedottaminen	9
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	10
4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	10
4.2 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:	10
4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta	10
4.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
5.1 Palvelutarpeen arviointi	11
5.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	11
5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma	12
5.4 Asiakkaan kohtelu	12
5.4.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
5.4.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	14
5.4.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
5.4.4 Asiakkaan osallisuus	15
5.5 Asiakasmuistutukset ja -palautteet	15
5.6 Asiakkaan oikeusturva	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	18
6.2 Ravitseminen	18
6.3 Hygieniäkäytännöt	19
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito	19
6.5 Lääkehoito	20
6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	21
6.8 Alihankintana tuotetut palvelut	21

7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	21
7.2 Henkilöstö	22
7.1.1 Imatran kotiapu Oy:n kotipalvelu-, hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	22
7.1.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	24
7.1.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	25
7.3 Toimitilat	27
7.3.1 Tilojen käytön periaatteet:	27
7.3.2 Imatran Kotiapu Oy:n siivous ja pyykkihuolto:	27
7.4 Teknologiset ratkaisut	27
7.5 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet	27
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	28
8.1 Asiakas ja potilastietojen käsittelyn perusteet	28
8.2 Asiakas ja potilastietojen käsittely Imatran Kotiapu Oy:ssä	29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	34
LÄHTEET	35

LIITTEET

Liite 1 Henkilökunnan ilmoitus lääkepoikkeamasta	37
Liite 2 Henkilökunnan ilmoitus asiakkaalle sattuneesta vaaratilanteesta	38
Liite 3 Henkilökunnan ilmoitus muusta riski- tai vaaratilanteesta	40
Liite 4 Palvelutarpeen arviointilomake	42
Liite 5 Toimintakyvyn arviointilomake	44
Liite 6 Vaitiolo ja salassapito sitoumusvelvollisuuslomake	48
Liite 7 Tietosuojaseloste ja informointilomake	49
Liite 8 Palvelutapahtuman kirjauslomake	54

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Imatran Kotiapu Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus: 2681787-9

Kunnan nimi: Imatra

Kuntayhtymän nimi: Eksote

Sote -alueen nimi: Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri, Eksote

Toimintayksikön nimi

Imatran Kotiapu Oy

Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen

Imatran kaupunki, Kaupungintalon asiointipalvelu, Virastokatu 2, 55100 Imatra

Puh. 020 617 2253, E-mail: asiakaspalvelu@imatra.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Imatran Kotiapu Oy tuottaa erilaisia kotiapupalveluja ikääntyneille, sairauden vuoksi apua tarvitseville ja vammaisille. Palveluja tuotetaan jokaisena viikon päivänä, ma-su klo 7–18, tarvittaessa myös klo 21 asti. Kaikki palvelut tuotetaan asiakkaan kotona.

Palveluja tuotetaan henkilökohtaisella budjetilla, palveluseteleillä ja asiakkaiden itse maksamana.

Palveluina tuotetaan:

- yksityiskotien ja toimitilojen siivouspalveluita sekä asuntojen tyhjennyksiä, loppusiivouksiapienimuotoisia sekä ulko- ja pihatöitä, kuten talvella lumien kolausta.
- kodinhoitopalveluita, kuten ruoanlaitto ja vaatehuolto.
- henkilökohtaisen avustamisen palveluita, kuten avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, pukeutumisessa ja peseytymisessä sekä WC:ssä käymisessä, saunotusapu, asiointi- ja saattajapalvelu, ulkoilutusapu sekä erilaisiin sosiaaliseen kanssakäymiseen ja harrastustoimintaan osallistumisen avustaminen.
- hoivapalveluita, kuten pukeminen, pesuapu, hygieniasta huolehtiminen, WC:ssä käymisessä avustaminen, vaippatilauksista huolehtiminen, päivittäisen lääkehoidon toteutumisesta huolehtiminen, lääkkeiden jako, apteekkiasiointi, pienten haavojen hoitaminen, päivittäisen terveydentilan seuraaminen, tarvittaessa verenpaineen ja lämmön mittaaminen sekä verensokerin seuranta.
- omaishoidon sijaispalveluina siivous- ja kotipalvelua omaishoidettavan kotona, asiakkaan avustamista asiointissa kodin ulkopuolella esim. kaupungilla, virkistystapahtumissa ja asiakkaan avustamista kotona, terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuten hygieniasta huolehtiminen ja ihonhoito. Lisäksi Imatran Kotiapu tarjoaa omaishoitajan sijaistuspalvelua, jolloin omaishoitajan vapaa mahdollistuu.

Palveluiden tuottaminen perustuu asiakkaan tai asiakkaan edustajan ja palveluntarjoajan välillä tehtyyn palvelusopimukseen.

Pääosin palveluiden tuottajan ja käyttäjien väliset suhteet ovat pitkäaikaisia asiakassuhteita. Palveluja tuotetaan myös joustavasti asiakkaan tilapäisiin ja lyhytkestoisiiin tarpeisiin.

Asiakaskunnan muodostavat yksityiset henkilöt, toimialueen kunnat, Eksote, erilaiset järjestöt ja yhteisöt sekä yritykset.

Imatran Kotiapu Oy toimii arvojensa perusteella vastuullisesti niin asiakkaita kuin henkilöstöäkin kohtaan. Imatran Kotiapu Oy:llä on voimassa olevat potilasvakuutus, tapaturmavakuutus, vastuuvakuutus ja oikeusturvavakuutus.

Palveluita tuotetaan Eksoten, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiriin kuuluvan Imatran kaupungin ja Ruokolahden sekä muiden vieruskuntien alueella.

Imatran Kotiapu toimintayksikön katuosoite
Tainionkoskentie 4 A 1

Postinumero	Postitoimipaikka
55100	IMATRA
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
	040 142 4382
Toiminnanjohtaja Eija Teräväinen	
Vastuuhoitaja sh Marja Tiippana	
Sähköposti	
eija.teravainen@imatrankotiapu.fi	

Toimintalupatiedot

Toimintaluvan myöntämisperuste

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)

Palveluntarjoajalla ei ole ympärivuorokautista toimintaa. Kaikki palvelut tuotetaan asiakkaiden kotona.

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen vanhuksille, kehitysvammaisille, vammaisille, lapsiperheille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille.

Yksityiset terveydenhuoltopalvelut: sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kättilön palvelut ja kotisairaanhoido

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut ja yksityiset terveydenhuoltopalvelut)

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta
31.8.2016

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Sosiaalipalvelut 29.9.2016
Terveydenhuoltopalvelut 30.10.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Imatran kotiapu Oy:llä ei osta alihankintana palveluja

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Imatran Kotiapu Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa kokonaisvaltaisesti ikääntyville, sairauden vuoksi avun tarpeessa oleville, lapsiperheille ja vammaisille palveluja kotiin, jotka ovat laadukkaita, joustavia, asiakkaan tarpeista lähtöisiä ja niitä vastaavia. Tavoitteena on, että asiakkaat voisivat asua omissa kodeissaan mahdollisimman pitkään.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelujen tuottamisen lähtökohtana on ihmisarvoisen elämän mahdollistaminen kotona, jolloin kaikissa toiminnoissa huomioidaan asiakkaiden yksilöllisyys, omat tavat, toiveet sekä valinnat. Myös asiakkaiden läheiset ja omaiset sekä heidän toiveensa huomioidaan palvelujen tuottamisessa. Palveluiden tuottamista ohjaavat asiakaslähtöisyys, ihmisläheisyys, turvallisuus, keskinäinen kunnioitus, kiireettömyys ja elämän myönteisyys sekä kuntouttava työote.

Imatran Kotiapu Oy tuottaa kaikenlaisia ihmisten auttamiseen ja huolenpitoon liittyviä palveluja. Toiminnan tavoitteena on asiakkaiden tarpeista lähtevä päivittäisissä toiminnoissa avustaminen. Tavoitteena on samalla tukea asiakkaiden oman toimintakyvyn ja omien voimavarojen säilymistä, ottamalla heidät itsensä mukaan omien päivittäisten toimintojen ja asioitten hoitamiseen.

Imatran Kotiapu Oy:n toimintaperiaatteisiin kuuluu myös jatkuva palveluiden ja toiminnan kehittäminen sekä pyrkiminen uusien palveluiden tuottamiseen. Toimintaperiaatteiden mukaisen palveluiden tuottamisen takaa osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta, jonka toiminta perustuu luotettavuuteen, vastuullisuuteen ja jatkuvaan itsensä kehittämiseen.

Palveluiden tuottamisessa nojaututaan sitä ohjaaviin Suomen valtion lakeihin ja asetuksiin sekä eri viranomaisten suosituksiin ja ohjeisiin.

3 RISKINHALLINTA

3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Imatran Kotiapu Oy:n tavoitteena on tuottaa asiakkailleen laadukkaita ja asiakasturvallisia palveluita. Riskinhallintaan liittyen yrityksessä on ennalta pyritty tunnistamaan ja kartoittamaan riskitekijät ja vaaratilanteet, jotka liittyvät palveluiden tuottamiseen sekä luomaan toimintatavat niiden sattuessa. Riskien ja vaaratilanteiden sattumisen ehkäisemiseksi, koko henkilökunta osallistuu omalta osaltaan huomioimalla ja tuomalla esiin epäkohtia ja tekemällä muutosehdotuksia. Tämän mahdollistamiseksi työyhteisöön on pyritty luomaan kannustava, avoin ja turvallinen ilmapiiri.

Imatran Kotiapu Oy:n palveluiden tuottamiseen liittyviä riskitekijöitä voidaan tunnistaa seuraavasti:

- Palveluiden tuottamiseen liittyvät riskit, esim. huonot työskentelyasennot, laitteiden ja hoitovälineiden rikkoutuminen tai epäkuntoisuus. Tähän voidaan varautua tarkastamalla laitteet ja välineet ennen käyttöä ja pyrkiminen mahdollisimman hyvään työskentelyergonomian.
- Asiakkaiden avustamiseen ja hoitamiseen liittyvät riskit, esim. asiakkaan voinnin huononeminen kesken avustamisen tai hoitajalle sattuva tapaturma. Tähän voidaan varautua ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnilla ja ammattitaidon ylläpitämisellä.
- Asiakkaan kotiin ja kotona käytettäviin laitteisiin liittyvät riskit, esim. liukastuminen portaissa tai kompastuminen tai vialliset laitteet. Tähän voidaan varautua kiireettömyydellä ja huolellisuudella sekä pyrkiä estämään uudet tapahtumat poistamalla ongelman aiheuttaja ja tiedottamalla asiasta muita.
- Asiakkaiden henkilöstölle aiheuttamat riskit esim. asiakas voi olla sairauden vuoksi aggressiivinen tai muuten ei hoitomyönteinen. Tähän voidaan varautua esim. tiedostamalla asia etukäteen ja suunnitelmallisesti sovittuna asiakaskohteeseen menee kaksi hoitajaa.
- Lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit, esim. väärän lääkkeen antaminen tai asiakkaan saama sivuvaikutus. Tähän voidaan varautua ammattitaitoisilla henkilöstöllä, joilla on lääkehoidon asianmukainen koulutus ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen sekä lääkepoikkeaman käsittely työyhteisössä.
- Tietosuojan ja asiakastietorekisteriin liittyvät riskit, esim. asiakastietojen joutuminen ulkopuolisille. Tähän voidaan varautua asiakirjojen asianmukaisella säilytyksellä ja hävittämisellä, tietokoneiden tietosuojaohjelmilla, huolellisuudella, vaitiolovelvollisuuteen sitoutumalla.
- Henkilöstöön ja toimitiloihin liittyvät riskit, esim. henkinen kuormittavuus, johon voidaan varautua pyrkimällä työyhteisössä avoimuuteen, keskustelemalla ja vaihtelemalla työtehtäviä
- Liikkumiseen liittyvät riskit, esim. liikennetapaturmat ja kaatumiset siirtyessä asiakkaalta toiselle. Tähän voidaan varautua työnjaollisesti siten, ettei tarvitse kiirehtiä sekä huolehtimalla vakuutusturvasta.
- Jätteiden käsittelyyn liittyvät riskit, esim. lääkkeiden tai hoitovälineiden, kuten käytettyjen neulojen joutuminen ulkopuolisille. Tähän voidaan varautua korostamalla toimintaohjeita erilaisten jätteiden hävittämisessä, kuten jätelääkkeiden viemisellä apteekkiin tai särmäastian käyttämistä.

- Äkilliset muutokset yhteiskunnassa, kuten pandemia, aiheuttavat kotona asuville asiakkaille vaaran sairastua vakavaan infektioautiin. Heidän perussairautensa voivat vaikuttaa yleistä toimintakunnon ja siten vastustuskyvyn heikkenemistä, esim. liikuntarajoitteinen ei pääse liikkumaan ympäristössään. Hoitajat voivat tuoda mukanaan infektion toisen asiakkaan luota. Tähän on varauduttu kiinnittämällä erityisesti huomiota, etenkin nyt korona aikana, infektioiden torjuntaan.

Imatran Kotiavussa tiedostetaan, että vastuu bandemiaan liittyvien toimenpiteiden jalkauttamisesta ja ohjeistuksesta on työnantajalla. Varsinaista kirjallista varaussuunnitelmaa ei ole laadittu. Imatran Kotiapu Oy:ssä on oltu tarkkoja koko koronapandemian alusta lähtien, että asiakkaalle tuotetaan turvallisia palveluita. Toimitusjohtaja, vastuusairaanhoidaja ja kaikki työntekijä ovat yhdessä etsineet ja päivittäneet tietoja sekä toimintaohjeita. Alueen julkisen toimijan eli Eksoten julkaisemia ohjeistuksia on noudatettu tarkasti.

Koronabandemian aikana on toimittu seuraavasti:

- Työntekijöitä on opastettu pysymään kotona, jos he kokevat olonsa esim. flunssaiseksi tai, jos on kuumetta.
- Kaikki työntekijämme ovat ottaneet 3 korona 3 rokotetta. Henkilöstö on toimittanut koronarokotustodistuksen. Todistuksia säilytetään Henkilöstöasioita sisältävässä kansiossa lukollisessa kaapissa. Todistuksia säilytetään niin pitkään, kuin poikkeustilanne eli bandemia vaatii. (työntekijöistä kukaan ei ole sairastanut koronaa).
- Imatran Kotiapu Oy:ssä on mietitty, esim. asiakaskäyntien järjestystä sekä toimittu niin, että työvuorossa selvästi on jaoteltu tehtäviä siten, että työntekijä käy työvuoron aikana mahdollisimman vähän eri asiakkaiden luona.
- Yrityksessä on huolehdittu työntekijän ja avustettavan suojaamisesta sekä ohjeistettu henkilöstöä ohjaamaan asiakkaita ja heidän omaisiaan hygieniaan liittyvissä asioissa sekä suojautumisessa. Suojaimia on hankittu riittävästi työntekijöille ja jokaisella työntekijällä on mukanaan oma käsidesinfektiopullo sekä välineiden puhdistamiseen tarvittava desinfiointiainetta.
- Jokainen työntekijä on ohjeistettu noudattamaan yleisiä toimintaohjeita, kuten yskiminen hihaan, käsidesinfiointiainetta käyttäminen ja ulkopuolisten kontaktien välttäminen. Niille asiakkaille, joiden kaikista päivittäisistä asioista Imatran kotiapu Oy vastaa, on hankittu suojaimia ja käsidesinfiointiainetta.
- Kaikkien asiakkaiden hoitokäynneillä, työntekijät ovat avustaessaan huolehtineet myös asiakkaan suojaamisesta. Jokaisen asiakkaan käynnillä pyritään käyttämään heidän omia välineitään, esim. verenpainemittaria.
- Koronatartunnan saaneiden ja karanteenissa olevien asiakkaiden kohdalla, ohjeet ja suojavarustus tuli julkiselta toimijalta eli Eksotelta.
- Henkilöstö tietää, mistä toimintaohjeet löytyvät ja mistä löytyvät päivitetty julkisen toimijan eli Eksoten ohjeet.

Imatran Kotiapu Oy:ssä on laadittu toimintaohjeet riskien ja vaaratapahtumien varalta. Siinä ilmenee toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Yrityksellä on käytössä asiakasta koskeva vaaratilanne- ja lääkepoikkeamalomake sekä muu riski- tai vaaratiilanelomake.

Toimintaohjeiden mukaisesti Imatran kotiapu Oy:n henkilökunta on riski- ja vaaratilanteiden sattua yhteydessä asiakkaaseen tai hänen asioitaan hoitavaan henkilöön ongelmien tiedostamiseksi ja mahdollisten jatkotoimenpiteiden takia.

3.2 Riskinhallinnan työnjako

Imatran Kotiapu Oy:ssä riskienhallinta ja vaaratilanteiden ehkäiseminen kuuluvat toiminnan johtajan ja vastuuhoidajan lisäksi koko henkilöstölle. Imatran Kotiapu Oy:n toiminnan johtaja ja vastaava hoitaja huolehtivat siitä, että henkilöstöllä on riittävä tieto turvallisuuteen liittyvistä asioista ja toimintatavoista sekä mahdollisuus tuoda havaitsemiaan asioita esille.

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen, päivittämiseen sekä riskien että vaaratilanteiden arviointiin ja tunnistamiseen. Riskienhallinnan prosessi on jatkuvaa ja sen kehittämiseen koko henkilöstö osallistuu ja on sitoutunut. Tarvittaessa tilanteiden ennakoimiseen ja toimintaohjeistuksen laadintaan käytetään asiantuntijoita, kuten työterveyshuoltoa tai potilasasiamiestä.

3.3 Riskien tunnistaminen

Koko Imatran Kotiapu Oy:n henkilöstö osallistuu omalta osaltaan riskien tunnistamiseen keskustelemalla riskien mahdollisuuksista, huomioimalla ja tuomalla esiin epäkohtia ja tekemällä muutosehdotuksia.

Henkilökunnan kanssa järjestetyissä kokouksissa on tunnistettu keskeisiin asiakasprosesseihin, toimintaympäristöön sekä eri toiminnan osa-alueisiin liittyviä riskejä ja vaaratilanteita. Riskien ja vaaratilanteiden tunnistaminen kuuluu yhtenä osana jokapäiväiseen työskentelyyn ja asioita käsitellään ja käydään läpi viikoittaisissa kokouksissa. Yhteisesti sovittujen toimintaohjeiden mukaan jokainen henkilöstön jäsen tietää tuoda havaitsemansa riski- tai vaaratilanteen sekä epäkohdat esiin muun henkilöstön tietoisuuteen viipymättä ja tarvittaessa tekee tarvittavat ensitoimenpiteet ongelman poistamiseksi.

3.4 Riskien käsitteleminen

Imatran Kotiapu Oy:ssä asiakkaalle sattuneesta vaaratilanteesta, lääkepoikkeamasta sekä muusta riski- tai vaaratilanteesta keskustellaan ja selvitetään asia heti välittömästi ja ruvetaan jatkotoimiin eli korjataan vahinko. Myös muita asianomaisia tai asioihin vaikuttaneita tahoja, kuten asiakasta, asiakkaan omaisia tai muita palveluiden tuottajia, informoidaan heti. Myös asiakkaan tietoihin kirjataan sattunut tapahtuma. Tarvittaessa ohjataan asiakasta tai asiakkaan edustajaa toimimaan asian korjaamiseksi. Imatran kotiapu Oy:ssä on esillä potilasasiamiehen yhteystiedot.

Tapahtumasta tehdään sovitusti kirjallinen ilmoitus. Ilmoituksen voi täyttää tietokoneella tai käsin kirjoittamalla tulosteelle. Paperille kirjoitetut ja tulostetut tietokoneella kirjoitetut ilmoitukset käsitellään viikoittaisessa henkilökunnan kokouksessa. Kokouksissa käsiteltäville asioille on oma lomakelaatikko. Kaikki haitta- ja vaaratapahtumat kirjataan ja käsitellään toiminnan kehittämistä varten. Kokouksessa käsitellään tapahtunutta monelta suunnalta ja

mietitään yhdessä toimintaan korjausehdotuksia vastaisuuden varalle. Kirjalliset ja käsitellyt ilmoitukset säilytetään päivämääräjärjestyksessä Imatran Kotiapu Oy:n arkistokaapissa. Imatran Kotiapu Oy:n toimistossa on myös käytössä työntekijöiden kesken ”viestikalenteri”, johon kirjataan tarvittaessa huomioitavat ja tiedotettavat asiat. Se säilytetään myös lukollisessa arkistokaapissa.

3.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien sattuessa Imatran Kotiapu Oy:ssä tapahtumat käsitellään edellä kuvatun sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Korjaavista toimenpiteistä sovitaan yhdessä. Työyhteisössä on korostettu avoimuutta sekä rakentavaa keskustelua asioiden käsittelyssä. Tärkeää on myös sattuneesta asiasta tiedottaminen muille asianomaisille tahoille, etenkin silloin, jos vahinkoon on vaikuttanut jokin toinen toimija. Tärkeäksi on katsottu sopia ja laatia esim. uudet toimintaohjeet, jotta sattuneiden haittatapahtumien kaltaiset tapahtumat pysyttäisiin ennakoimaan ja välttämään.

Tarvittaessa käytetään uusien toimintaohjeiden laatimiseen asiantuntijoita, kuten esim. potilasasiamiestä tai etsimällä tietoa erilaisista virallisista lähteistä, kuten esim. Suomen potilasturvallisuusyhdistyksen internet sivuilta: <http://spty.fi/>

3.6 Muutoksista tiedottaminen

Kaikista työtä koskevista asioista, kuten uusista toimintatavoista ja tapahtumista keskustellaan avoimesti työyhteisössä päivittäin.

Viikoittaisissa ja kuukausittaisissa kokouksissa käsitellään, arvioidaan ja mietitään yhdessä toimintatapoja ja mahdollisuuksia toimia toisin, asiakasturvallisesti ja laadukkaasti. Sattuneista tapahtumista ja asioista tiedotetaan aina muille asianomaisille tahoille ja selvitetään jatkotoimenpiteet.

Riskien ja vaaratilanteiden käsittelyyn liittyvät lomakkeet liitteinä:

Liite 1 Henkilökunnan ilmoitus lääkepoikkeamasta

Liite 2 Henkilökunnan ilmoitus asiakkaalle sattuneesta vaaratilanteesta

Liite 3 Henkilökunnan ilmoitus muusta riski- tai vaaratilanteesta

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämän omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut koko Imatran Kotiapu Oy:n henkilökunta. Kaikki henkilöstöön kuuluvat henkilöt ovat sovitusti sitoutuneet omassa työssään huomioimaan, kehittämään ja turvaamaan sekä toteuttamaan turvallisuuteen liittyviä asioita omassa työssään. Henkilöstö on perehdytetty omavalvonnan toteuttamiseen ja se on mukana uuden työntekijän perehdyttämishjelmassa.

Toiminnanjohtajalla ja vastuuhoidtajalla on vastuu huolehtia siitä, että esille tulleet ongelmat ja kehittämisideat tulevat suunnitellusti käsiteltyä.

4.2 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Marja Tiippana
Vastaava hoitaja
Imatran Kotiapu Oy Tainionkoskentie 4 A 1, 55100 Imatra
P.0504078594
eija.teravainen@imatrankotiapu.fi

4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Imatran kotiapu Oy:ssä omavalvontasuunnitelma tarkastetaan, käsitellään ja tarvittaessa sisältöä muutetaan kaksi kertaa vuodessa henkilöstökokouksessa tammikuussa ja elokuussa.

Tarvittaessa ongelma- ja haittatapahtumien uhkatilanteissa ja sattuesssa tai, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, omavalvontasuunnitelma päivitetään mahdollisimman nopeasti yhdessä henkilökunnan kanssa.

4.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti esillä pidettävä ja nähtävillä oleva asiakirja, johon ei kirjata yksityissuojan piiriin kuuluvia asiakkaita tai työntekijöitä koskevia tietoja. Imatran Kotiapu Oy:n ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Imatran Kotiapu Oy:n toimipisteessä, osoitteessa Tainionkoskentie 4 A 1, 55100 Imatra.

Omavalvontasuunnitelma on tulostetussa muodossa myös jokaisen asiakkaalle sosiaali- ja terveyspalveluja toteuttavan työntekijän mukana, josta sen voi helposti esittää luettavaksi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaat ostavat palvelut suunnitelman mukaan erilaisilla palvelusetelillä tai maksaen itse Imatran Kotiapu Oy:ltä. Palveluiden tuottaminen perustuu aina asiakkaan, hänen omaisensa tai asiakkaan edustajan ja palveluntarjoajan välillä tehtyyn palvelusopimukseen. Palvelusopimus tehdään kirjallisesti. Palvelusuunnitelma asiakirjaa laaditaan kaksi (2) saman sisältöistä kappaletta. Toinen annetaan asiakkaalle ja toinen yritykselle. Palvelusopimuksen mukana toimitetaan hinnasto. Palvelusopimus (Liite 4).

Palvelusopimus laaditaan niin pitkäaikaisemmasta kuin lyhyestäkin palvelusuhteesta. Imatran Kotiapu Oy:ssä yrityksen edustajana voi toimia palvelusuhteen solmimisessa toiminnanjohtajan tai vastuunhoitajan lisäksi jokaisella omalla toimialalla työskentelevä työntekijä.

Voinnin heiketessä tai palvelujen tarpeen lisääntyessä, voidaan tarjota uusia palveluja. Tällöin palveluntarvetta arvioidaan uudestaan ja tehdään uusi palvelusopimus. Palvelusopimukset ja niissä olevat tiedot tarkastetaan vuosittain tammikuussa tai kun tiedot muuttuvat.

Asiakkaan omilla toiveilla ja päätöksillä on suuri merkitys siinä, mitä palveluja hänelle tuotetaan ja niitä kunnioitetaan. Imatran Kotiapu Oy:n toimintaperiaatteisiin kuuluu tuottaa kotona asuville ihmisille palveluja, jotka auttavat ikääntyviä, sairauden vuoksi apua tarvitsevia, lapsiperheitä ja vammaisia selviytymään kotona mahdollisimman pitkään. Ammattitaitoinen henkilöstö arvioi asiakkaiden kokonaisvaltaista kotona selviytymistä päivittäin.

Asiakasta, omaisia tai hänen asioitaan hoitavaa henkilöä ohjataan myös muiden, esim. julkisten palvelun tarjoajien piiriin, mikäli palvelusopimus Imatran Kotiapu Oy:n kanssa puretaan ja selvästi on havaittavissa, että asiakas tarvitsee ulkopuolista apua. Palvelusopimuksen tekemisen yhteydessä tai palvelusuhteen aikana, tarvittaessa voidaan kartoittaa asiakkaan toimintakykyä käyttämällä arvioinnin tukena yleistä toimintakykyä mittaavia PADL/IADL-mittareilta. Etenkin silloin, kun havaitaan muutoksia asiakkaan voinnissa.

Henkilökunta on ohjeistettu etsimään lisätietoa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämistä kansallisen asiantuntijaverkoston TOIMIA:n internet-sivuilta:

<http://www.thl.fi/toi-mia/tietokanta/>

5.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Imatran Kotiapu Oy:n asiakkaiden, omaisten ja/tai asiakkaan asioiden hoitaja kanssa tehdään kirjallinen asiakkaan päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan palvelusuunnitelma. Palvelujen tarvetta arvioidaan asiakkaan tarpeista lähtien yksilöllisesti yhdessä kaikkien osapuolien kanssa keskustellen (Liite 4).

Jokaisen asiakkaan palvelusuunnitelma käydään yhdessä asiakasta hoitavan henkilöstön kanssa läpi tekovaiheessa ja silloin, kun siihen tulee muutoksia. Palvelusuhteen edetessä ammattitaitoinen henkilöstö arvioi sovitusti asiakkaiden kokonaisvaltaista kotona selviytymistä päivittäin ja tarvittaessa ottavat havaitsemansa muutokset esiin muun henkilöstön ja asiakkaan edustajan kanssa. Havaitun palvelutarpeen muutoksen tullessa esiin tilannetta arvioidaan uudestaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja/tai hänen asioiden hoitajan kanssa. Tarvittaessa toimintakykyä arvioidaan toimintakykyä (Iadl ja Padl) arviointilomakkeella. (Liite 5)

Kirjallisesti tehdyt palvelusuunnitelmat säilytetään Imatran Kotiapu Oy:n toimitiloissa lukitussa kaapissa, josta henkilöstön on tarpeen vaatiessa helppo löytää asiakirjat ja tarkastella niitä.

Luotettava ja ammattitaitoinen henkilöstö toimi ja työskentelee Imatran Kotiapu Oy:n oma-valvontasuunnitelman mukaisesti.

5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lasten-suojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määriteltä sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestä-mistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille. Imatran Kotiapu Oy:n asiakaskuntaan ei kuulu lastensuojelun asiakkaana olevia lapsia.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta 812/2000. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosi-asialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

Potilaslain 10 §:n perusteella terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen

keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1–4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan. Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin.

Valviran antamassa ohjeessa 2:2012 on tarkemmat ohjeet muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä terveydenhuollossa.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

5.4.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Imatran Kotiapu Oy:n kaiken toiminnan lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeudet, sen säilyttäminen ja vahvistaminen. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on yksi tärkeimmistä yrityksen eettisistä periaatteista. Yrityksen toiminnassa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään ottamalla palvelun tarpeessa olevat asiakkaat kaikessa toiminnassa, niin suunnittelussa kuin toteuttaessakin huomioon. Asiakkaiden on oikeus päättää asioistaan oman elämänsä mukaisesti ja arvomaailmansa mukaisesti.

Palvelujen tuottamisessa asiakas otetaan mahdollisimman paljon mukaan toimintaan ja itsensä hoitamiseen työskentelemällä kuntouttavan työnteon periaatteiden mukaisesti, jolloin samalla voidaan tukea asiakkaiden oman toimintakyvyn ja omien voimavarojen säilymistä.

Imatran Kotiapu Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa kokonaisvaltaisesti ikääntyville, sairauden vuoksi avun tarpeessa oleville, lapsiperheille ja vammaisille palveluja kotiin, jotka ovat laadukkaita, joustavia, asiakkaan tarpeista lähtöisiä ja niitä vastaavia. Tavoitteena on, että asiakkaat voisivat asua omissa kodeissaan mahdollisimman pitkään. Palvelujen tuottaminen perustuu palveluntarpeen arviointiin.

Palvelujen suunnittelussa ja tarpeen arvioinnissa on keskeistä asiakkaan oma näkemys omista tavoitteista ja voimavaroista. Myös asiakkaan elämänsä mukaisuuteen liittyvät asiat huomioidaan sekä kunnioitetaan niitä. Jos asiakkaan omia käsityksiä on vaikea saada selville tai hän ei voi niitä esim. sairauden takia ilmaista, kuunnellaan ja kartoitetaan hänen omaisensa tai hänen asioistaan vastuussa olevan käsityksiä, toiveita ja näkemyksiä.

Toimintaperiaatteiden mukaisen palveluiden tuottamisen takaa osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta, jonka toiminta perustuu ihmisarvoisen elämän kunnioittamiseen, luotettavuuteen, vastuullisuuteen ja jatkuvaan itsensä kehittämiseen.

5.4.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Imatran Kotiapu Oy tuottaa palveluita kotona asuville asiakkaille. Varsinaisia rajoittamistoimenpiteitä asiakkaiden kanssa tehdyt hoito- tai palvelusopimukset eivät sisällä.

Osalla Imatran Kotiapu Oy:n asiakkailta voi olla käytössä ns. ovivahti, joka ilmoittaa, jos asiakas aukaisee oven. Tällaisesta palvelusta asiakas, hänen omaisensa tai hänen asioistaan vastaava henkilö on tehnyt oman sopimuksen turvapalvelun tuottajan kanssa. Tällaisen palvelun käyttämisen lähtökohtana on ollut asiakkaan turvallisuuden säilyttäminen.

Imatran Kotiapu Oy:n henkilökunta on koulutettu turvalaitteiden toimintaan liittyviin toimintoihin sekä ohjeistettu toimimaan niitä noudattaen.

5.4.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Imatran Kotiapu Oy:n henkilöstö koostuu ammattitaitoisista työntekijöistä, jolloin asiakkaiden kohtaamisissa ja hoitamistilanteissa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus, kunnioitus ja mielipiteiden kuuntelu. Nämä edellä mainitut asiat ovat mukana kaikessa toiminnassa palvelun suunnittelusta sen toteuttamiseen ja lopettamiseen asti.

Asiakkaan ja henkilöstön välisiä kohtaamis- ja hoitotilanteita käydään henkilöstön kanssa läpi päivittäin ja esim. ongelmatilanteissa asioista keskustellaan henkilökunnan viikkokokouksissa. Mikäli asiakkaan kohtelussa ilmenee epäasiallista kohtelua, tapahtuu muu vaara- tai riskitapahtuma, työntekijöitä on ohjeistettu tekemään siitä seikkaperäinen selvitys Henkilökunnan ilmoitus muusta tapahtumasta, riski- tai vaaratilanteesta – lomakkeelle, joka käydään läpi asiakkaan, hänen omaisensa tai hänen asioitaan hoitavan henkilön kanssa.

Asiakkaille, hänen omaiselleen tai hänen asioitaan hoitavalle henkilön on kerrottu mahdollisuudesta tehdä muistutus ja minne muistutus osoitetaan, kun asiakas on kokenut tyytymättömyyttä palveluiden tuottamisen tiimoilta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vastaavalle toiminnanjohtajalle tai vastuuhoitaja työskentelevälle hoitajalle tai palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Henkilökohtaisen budjetin ja palveluseteliasiakkaita on informoitu muistutusten ja palautteiden antamisen mahdollisuudesta Eksotelle. Henkilökohtaisen budjetin ja palveluseteliasiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Eksotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä alueen sosiaaliasiamieheen. Terveystieteiden palveluseteliasiakas voi ottaa yhteyttä Imatran Kotiapu Oy:lle nimettyyn potilasasiamieheen.

Imatran Kotiapu Oy informoi Eksotea asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä sekä toimittaa Eksotelle selvityksen tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Mahdolliset selvitykset toimitetaan Ek-sotelle vähintään puolivuositain.

Eksotelle annettavasta palautteesta on lisätietoa internet osoitteessa:

<https://www.eksote.fi/Sivut/Palaute.aspx>

Kirjalliset muistutukset, palautteet ja kantelut voi lähettää Eksoten kirjaamoon, osoitteeseen Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta. Aukioloajat: ma–pe klo 9–12 ja 13–15, puh. 040 127 4135 ja 040 651 3976.

5.4.4 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Imatran Kotiapu Oy:ssä asiakkaitten, heidän omaistensa tai asioista hoitavien mielipiteet ja kokemukset ovat osa palveluiden laadun arviointia, joiden avulla voidaan kehittää palvelun sisältöä, laatua ja asiakasturvallisuutta. Imatran Kotiapu Oy:n koko palvelun tuottamisen lähtökohdiana on laadukkaitten ja asiakaslähtöisten kotipalveluiden tuottaminen.

5.5 Asiaksmuistutukset ja -palautteet **Muistutusten ja palautteen kerääminen**

Imatran Kotiapu Oy:ssä asiantunteva henkilöstö keskustelee päivittäin asiakkaan palvelussuhteeseen sovittua toimintaa suorittaessa, asiakkaan omia mielipiteitä palvelun tuottamisen laadusta ja onnistumisesta. Näin asiakasta kuuntelemalla voidaan joustavasti muuttaa käytäntöjä. Myös asiakkaan omaisia tai asiakkaan asioita hoitavia henkilöitä on kannustettu antamaan palautetta suoraan joko työntekijälle tai toiminnasta vastaaville henkilöille. Palautetta on mahdollista antaa myös Imatran Kotiapu Oy:n kotisivujen kautta tai puhelimitse.

Saadut asiakaspalautteet palveluiden tuottamisesta kirjataan ja saatetaan henkilöstön tietoon. Palautteet käydään läpi henkilöstön viikoittaisissa palavereissa. Välittömästi tehtävät ja toimintaan muutoksia vaativat palautteet käsitellään heti ja yhdessä henkilöstön kanssa suunnitellaan toisenlainen tapa toimia tai muutetaan omia tapoja.

Muistutusten ja -palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet ovat osa jokapäiväistä palveluiden tuottamista ja kuuluvat osaksi Imatran Kotiapu Oy:n hoitokulttuuriin. Palautteiden avulla kehitetään yrityksen toimintaa suunnitellusti. Annetut asiakaspalautteet käsitellään mahdollisimman nopeasti kuunnellen kaikkia asianomaisia ja otetaan huomioon palveluiden tuottamisessa.

Palautteet käsitellään aina henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa, jolloin voidaan miettiä uudelleen toimintatapoja ja toimintaa ohjaavia periaatteita.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Toiminnanjohtaja Eija Teräväinen tai

vastuuhoitaja Marja Tiippana
P.0401424382
eija.teravainen@imatrankotiapu.fi
tai yrityksen kotisivut <http://www.imatrankotiapu.fi/>

Imatran Kotiapu Sosiaali- ja potilasasiamies:

Etelä-Karjalassa sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut tuottaa Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom.

Sosiaali- ja potilasasiamies **Heli Kulmala** palvelee Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän, Kymsoten, jäsenkuntien, Haminan, Kotkan, Kouvolan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden kuntien asukkaita kaikissa sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Potilasasiamies **Marjaana Julin**, potilasasiamies **Mirja Piispa** sekä sosiaali- ja potilasasiamies **Heli Kulmala** palvelevat Kymsoten jäsenkuntien, Haminan, Kotkan, Kouvolan, Miehikkälän ja Virolahden kuntien asukkaita kaikissa terveydenhuollon asiakkaan/potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa.
Sosiaali- ja potilasasiamies

Aki Kaskinen palvelee Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden jäsenkuntien, Imatran, Lappeenrannan, Lemin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Savitaipaleen ja Taipalsaaren asukkaita kaikissa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaan/potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Aki Kaskinen Sosiaali- ja potilasasiamies Laserkatu 6 E 53850 Lappeenranta puh. 044 748 5306, Sähköpostiosoite on muotoa. sosiaali.potilasasiamies@socom.fi

SOSIAALIASIAMIES

Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan 1.1.2001. Asiakaslaki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan sisältyvät periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on

1. neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
5. seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

POTILASASIAMIES

Potilaan asemaa terveydenhuollossa säätelee laki potilaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan 1.3.1993. Potilaslaissa on säännelty terveydenhuollon asiakkaalle kuuluvista oikeuksista, jotka koskevat hoitoon pääsyä, hoidon toteuttamista, kohtelua ja potilaan oikeusturvaa. Lain tarkoituksena on turvata potilaan oikeudet terveydenhuollon palveluja toteutettaessa sekä parantaa potilaan kohtelua ja hoidon laatua.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy, Socom, tuottaa potilasasiamiehen palvelut Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteille. Lisäksi Socom myy erillissopimuksilla potilasasiamiehen palveluja yksityisille terveydenhuollon palveluja tuottaville yrityksille.

Potilasasiamiehen tehtävänä on

1. neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa potilasta muistutuksen ja kantelun tekoon liittyvissä asioissa
3. avustaa potilasta potilasvahinkoon liittyvissä asioissa
4. tiedottaa potilaan oikeuksista
5. toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaan edun turvaajana.

Lisätietoa potilasasiamiehen toiminnasta: <https://socom.fi/>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa Imatran kaupunki:

Kuluttajaneuvontaa annetaan valtakunnallisen puhelinneuvonnan välityksellä p. 029 553 6901 (arkisin 9–15).

Kuluttajaneuvonnan kanssa voi asioida myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella: <https://asiointi.kkv.fi/fi>. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta ja soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".

Lisätietoa kuluttajaneuvonnasta:

<https://www.imatra.fi/hallinto/konsernipalvelut/kaupungintalon-asiakaspalvelu>

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

Imatran Kotiapu Oy:n toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja selvitetään asianomaisten kesken mahdollisimman nopeasti. Asiat saatetaan kaikkien henkilöstöön kuuluvien tietoisuuteen. Toimintaa muutetaan ja kehitetään palautteiden pohjalta.

Muistutus käsitellään välittömästi, kuitenkin viimeistään 1–4 viikon sisällä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen:

Henkilöstön kanssa on yhdessä sovittu, että Imatran Kotiapu Oy:ssä työskennellään kuntouttavan työtteen vaatimusten mukaisesti. Jokainen työntekijän kannustaa ja tukee asiakkaita osallistumaan itsensä hoitamiseen ja jokapäiväisten askareiden suorittamiseen mahdollisimman paljon, omien voimavarojen mukaan. Asioita tehdään asiakkaan puolesta vain siinä tapauksessa, jos asiakas ei selvästi pysty tehtävästä suoriutumaan.

Imatran Kotiapu Oy tarjoaa palveluja asiakkaiden liittyen asiakkaiden ulkoiluttamiseen, kaupassa käyntiin ja harrastustoimintaan osallistumisesta huolehtimiseen. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan oma hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan, asiakkaan omaisen tai asiakkaan asioita hoitavan henkilön kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen yhteydessä arvioidaan myös toimintakykyä, jolloin keskeisiä ovat asiakkaan, hänen omaisensa tai asioiden hoitajan näkemykset ja toiveet. Henkilö-kunta voi tarvittaessa käyttää arvioinnin apuna toimintakykymittaria. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan myös päivittäin. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastetaan aina, kun palvelutarpeessa tai toimintakyvyssä havaitaan muutoksia tai säännöllisesti 1–2 x vuodessa.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Imatran Kotipalvelu Oy tarjoaa lapsiperheille erilaisia kodinhoitopalveluita, kuten siivouspalveluita. Palvelutarjontaan kuuluu myös tilapäinen lapsenhoitoapu. Tällöin Imatran kotiapu Oy:n henkilökunta noudattaa sovitusti lapsen vanhemmilta saatuja lapsen hoito-ohjeita ja Imatran Kotiapu Oy:n toimintaperiaatteita, joihin kuuluvat mm. omatoimisuuden tukeminen ja kuntouttava työote.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa.

Imatran Kotiapu Oy:n palveluntarjontaan kuuluvat asiakkaiden ruokailusta ja ruokahuollosta huolehtiminen. Asiantunteva henkilöstö toteuttaa vastuullisesti hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti palvelutehtäviä. Kotikäyntien yhteydessä kaikkien asiakkaiden ravinnon ja nesteen saantia seurataan. Huomiot kirjataan ylös hoitotietoihin ja tarvittaessa keskustellaan toiminnan muutoksista henkilöstön ja asiakkaiden omaisten tai hänen asiointien hoitajan kanssa.

Tarvittaessa asiakkaan painoa seurataan säännöllisesti sekä arvioidaan asiakkaan kuntoa ja voinnin muuttumista.

6.3 Hygieniakäytännöt

Imatran Kotiapu Oy: työntekijät työskentelevät pääasiallisesti asiakkaitten kotona. Kotona asiakkaita hoitaessa, henkilöstö käyttää asianmukaisia suojarusteita, kuten kertakäyttöhanskoja tai asiakaskohdekohtaisia pesuessuja. Henkilökunta noudattaa myös yleisiä hygieniaohteita, johon kuuluvat oikeanlainen, riittävän usein tapahtuva käsienpesu sekä desinfiointiainesten käyttö asiakaskohteissa ja sen muuttuessa.

Jokaisen kotikäynnin yhteydessä asiakkaan luona tuotetut jätteet viedään niille tarkoitettuihin jäteastioihin tai viedään muualle hävitettäväksi, esim. vanhentuneet lääkkeet viedään apteekkiin. Kotikäynneillä arvioidaan asiakkaiden hygieniatasoa ja kaikki työntekijät huolehtivat vastuullisesti asiakkaiden kotona hygieniatason säilymisestä. Hygieniaohteet käydään uuden henkilön perehdytyksen yhteydessä läpi. Ohteet löytyvät perehdytyskansiosta.

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

a) Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohteiden noudattamisen varmistaminen:

Pääsääntöisesti asiakkaiden hammashoidossa ja kiireettömässä sairaanhoidossa otetaan yhteyttä asiakkaan, asiakkaan omaisen tai asiakkaan asioitten hoitajan mukaisesti sovittuun tahoon, joka voi olla yksityinen- tai julkinen palveluntarjoaja. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa otetaan yhteyttä valtakunnalliseen hätänumeroon tai alueen sairaanhoidosta vastaavaan tahoon eli EKSOTE:n ensihoitoon. Äkillisissä kuolemantapauksissa otetaan yhteyttä toimintaohjeen mukaan alueen eli EKSOTE:n yleissairanhoidon palvelunumeroon tai päivystysaikaan ilmoitus tehdään poliisiviranomaiselle.

Toimintaohjeistus käydään läpi perehdytyksen yhteydessä ja se löytyy perehdytyskansiosta.

b) Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ja seuranta:

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan säännöllisesti kotikäyntien yhteydessä ja muuttuneisiin tilanteisiin reagoidaan heti. Imatran Kotiapu Oy:n ja asiakkaiden välillä palvelusopimukset ovat suurelta osin pitkäaikaisopimuksia, joten asiakkaat ovat tulleet tutuiksi. Tällöin on helpompi seurata asiakkaan toimintakykyä ja huomata mahdollinen muutos päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa. Tarvittaessa asiakkaille tehdään uusi palvelutarpeenarvointi ja ollaan yhteydessä asiakkaan omaisiin tai asiakkaan asioita hoitavaan henkilöön.

c) Vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Imatran Kotiapu Oy:ssä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa vastuusairaanhoitaja, joka on tavoitettavissa päivittäin. Koko ammattitaitoinen henkilöstö vastaa omalta osaltaan päivittäin omasta työstään ja asiakkaan voimien seuraamisesta.

6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen 2022 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) Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Imatran Kotiapu Oy:lle on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaassa ja alueella toimivan Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskeisten toimintayksiköiden (EKSOTE:n) ohjeistukseen kotihoidon lääkehoidosta.

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa, esim. ohjeistusten tai henkilöstötilanteen muuttuessa.

Imatran Kotiapu Oy:n lääkehoitosuunnitelma 15.2.2022 on omana asiakirjana.

b) Vastuu lääkehoidosta

Imatran Kotiapu Oy:n vastuulääkärinä toimii Satu Ojalainen, Yhteystiedot: Esterinkatu 20, 55100 Imatra, p. 010 312 113. Hänen tehtävänä on hyväksyä vuosittain päivitetty tai tarpeen mukaan tilanteen muuttuessa laadittu lääkehoitosuunnitelma.

Imatran Kotiapu Oy:n vastuuhoitaja vastaa lääkehoidonsuunnitelman oikeasta ja ohjeiden sekä lainmukaisesta toteutumisesta. Hänen tehtävänä on varmistaa lääkehoitoon osallistuvien henkilöstöön kuuluvien työntekijöiden osaaminen ja että heillä on ammatin harjoittamiseen sekä lääkehoidon toteuttamiseksi tarvittavat asianmukaiset luvat. Henkilöstö osallistuu lääkehoitoon koulutuksen mukaan, perustutkintotasonsa antamalla valmiuksilla.

Imatran Kotiapu Oy:n asiakkaiden lääkehoidon määrittelystä vastaa jokaisen asiakkaan lääkkeet määrännyt laillistettu lääkäri. Imatran Kotiapu Oy:ssä toteutetaan jokaiselle asiakkaalle laadittua omaa lääkelistaa tai ohjeistusta, joka on saatu lääkehoidon suunnitellulta ja varmistaneelta lääkäriltä.

Kaikki lääkehoitoon osallistuvat seuraavat asiakkaiden vointia ja huomioivat mahdollisesti asiakkaille tulevia haittavaikutuksia, etenkin lääkitykseen liittyviä. Lääkehoitoa toteutetaan vastuullisesti ja tarkasti. Jokaisesta lääkehoitoon liittyvästä poikkeamasta täytetään kirjallinen lomake. Tapahtuneista lääkepoikkeamista tiedotetaan kaikkia osapuolia, kuten muuta henkilökuntaa, asiakasta, asiakkaan omaista tai hänen asioitaan hoitavaa henkilöä sekä muita asianosaisia. Myös kokonaislääkehoidossa vastuussa olevaa lääkäriä tiedotetaan lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista. Kaikki lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja ongelmat käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa viikkopalaverissa.

Imatran Kotiapu Oy:n asiakkaiden lääkehoidon toteuttamiseen osallistuva henkilökunta uusii omat henkilökohtaiset lääkehoidon toteuttamiseen oikeuttavat luvat EKSOTE:n ohjeistuksen mukaisesti joka neljäs vuosi, suorittamalla LOVE- lääkehoidon osaaminen kurssin, joka sisältää lääkehoidon teorian ja testit. Imatran Kotiapu Oy:llä on erillinen lääkehoitosuunnitelma.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Imatran Kotiapu on yksityinen sosiaali- ja terveystalouden tuottaja. Yhteistyö alueen julkisia palveluja tuottavan palvelunantajan Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden, EKSOTE:n välillä tapahtuu tarvittaessa yhteyshenkilöiden ja palvelunumeroiden kautta. EKSOTE:n alueella toimii Iso apu -palvelukeskuksia, joista annetaan palveluohjausta sosiaali- ja terveystalouden tarpeessa oleville ikäihmisille ja vammaisille henkilöille, heidän omaisilleen tai muille läheisille henkilöille sekä ammattilaisille.

Iso apu -palvelukeskuksista myös kotihoidon yrittäjä saa tietoa hoito- ja palvelusopimukseen liittyen ja erilaisista sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvistä ohjeistuksista.

Imatran Kotiapu Oy:n henkilökunta on herkästi yhteydessä erilaisiin asiantuntijoihin, kun he katsovat tarvitsevänsä tietoa tai heillä on tarvetta tiedottaa asiakkaaseen tai palveluun liittyvistä asioista muita toimijoita. Asiakkaan siirtyessä toiselle palveluntuottajalle, Imatran Kotiapu Oy:stä asiakkaan asioita hoitanut työntekijä tiedottaa omaisille muutoksesta ja uudelle palveluntarjoajalle asiakkaan tilanteesta.

6.8 Alihankintana tuotetut palvelut

Imatran Kotiapu Oy:llä ei ole palveluja, joita hankitaan alihankkijoilta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Imatran Kotiapu Oy:n toimintaperiaatteisiin kuuluu asiakkaan turvallisesta arkielämästä huolehtiminen. Tähän liittyen tehdään yhteistyötä alueen turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja -toimijoiden kanssa.

Imatran Kotiapu Oy:n henkilöstön tehtäviin kuuluu huolehtia siitä, että asiakkaiden palo- ja pelastusviranomaisten asettamat asunnon paloturvallisuus laitteet ovat kunnossa. He myös selvittävät kiinteistön, jossa asiakas asuu paloturvallisuus ja hälytysohjeistuksen. Tarvittaessa henkilöstö ohjeistaa ja neuvoo asiakasta toimimaan hätätilanteissa sekä ongelmatilanteissa henkilöstö ottaa yhteyttä kiinteistön huollosta vastaavaan tahoon tai palo- ja pelastusviranomaisiin

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä -sopimukseen kirjataan asiakkaan, asiakkaan omaisen tai asiakkaanasioita hoitavan henkilön luvalla yhteyshenkilö, johon tarvittaessa otetaan yhteyttä, jos asiakkaan hoitamiseen tulee äkillisiä muutoksia, esim. kun asiakkaaseen ei saada sovitulla tavalla yhteyttä tai kun avustettava/saatettava asia-kas on poistunut kodistaan ilman saattajaa.

Äkillisissä tilanteissa, kuten sairaustapauksissa, toimitaan tilanteen mukaisesti. Asiakkaille, jotka tarvitsevat välitöntä hoitoa, soitetään yleiseen hätänumeroon ja pyydetään ensihoito paikalle. Kiireettömimmissä tapauksissa otetaan yhteyttä alueen päivystykseen. Muissa tapauksissa otetaan yhteyttä alueen aina kulloisestakin asiasta vastuussa olevaan henkilöön, esim. sosiaalityöntekijään.

Imatran Kotiapu Oy:n henkilöstöön kuuluvat työntekijät eivät saa ottaa vastaan asiakkailta rahaa tai arvoesineitä tai muita lahjuksia. Jokaisen asiakkaan kanssa tehdyssä hoito- ja palvelusuunnitelmassa on sovittu, miten asiakkaan asiointipalvelut, esim. kauppa-asiat hoidetaan. Yleisimmin asiakkaan, asiakkaan omaisen tai asiakkaan asioita hoitavan kanssa sovitaan siten, että kaikki maksut hoidetaan laskutuksen kautta ja solmitaan esim. kaupan kanssa tilipalvelusta.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on myös kirjallisesti sovittu asiakkaan, asiakkaan omaisen tai asiakkaan asioita hoitavan kanssa asiakkaan avaimen hallussapidosta ja sen käytöstä. Mikäli Imatran Kotiapu Oy:n työntekijät huomaavat kotikäynneillä asiakkaan olevan kykenemätön huolehtimaan itsestään ja on arvioin mukaan edunvalvonnan tarpeessa, ilmoitetaan asiasta holhoustoimilain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden perusteella maistraattiin.

Asiasta ilmoitetaan myös yhteyshenkilölle toimivalle asiakkaan omaiselle tai hänen asioitaan hoitavalle henkilölle. Myös sellaisessa tapauksessa, jossa havaitaan asiakkaaseen kohdistuvan epäasiallista kohtelua ja laiminlyöntiä tai asiakas tuo itse esiin tilanteita, jotka viittaavat niihin, keskustellaan asiasta välittömästi asiakkaan omaisten tai asiakkaan asioita hoitavan henkilön kanssa ja tarvittaessa otetaan yhteyttä alueen sosiaali- ja terveystieteisiin.

7.2 Henkilöstö

7.1.1 Imatran kotiapu Oy:n kotipalvelu-, hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

a) Imatran kotiapu Oy:n kotipalvelu-, hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Imatran Kotiapu Oy:n toiminnanjohtaja on Eija Teräväinen. Hän vastaa siivous- ja asiointipalveluista, kuten kaupassa käymisestä. Hän toimii myös yrityksen tietosuojavastaavana. Yrityksessä työskentelee 1 sairaanhoitaja, joka vastaa hoiva- ja avustamis- sekä lääkehoitoon liittyvistä palveluista. Kokonaisuudessaan yrityksessä työskentelee toimitusjohtajan vastuusairaanhoitajan lisäksi 4 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja, 1 henkilökohtainen avustaja ja 4 kodinhoitajaa/kotipalvelutyöntekijää ja 6 siivoajaa/kotipalvelutyöntekijää. Imatran Kotiapu Oy:ssä on työntekijöitä aina yhteensä 14. Lisäksi tilapäisesti töissä olevia on 4 työntekijää.

Heistä lääkehoitoa toteuttaa ainoastaan vastuusairaanhoitaja ja 4 lähihoitajaa. Imatran Kotiavussa päivittäin, myös viikonloppuna, jokaisessa aamu- ja iltavuorossa työskentelee lähihoitaja. Lähihoitajista yksi tekee kokoaikaisesti ja pääsääntöisesti aamuvuoroja ja yksi lähinnä ns. ”tuplavuoroja” ja iltoja. Kaksi lähihoitajaa tekevät lyhyempiä, n. 4h, vuoroja n. 20h/ viikko. Vastuusairaanhoitaja osallistuu ”kenttätööhön” hallinnollisten töiden lisäksi tarpeen mukaan.

Imatran Kotiapu Oy tuottaa palveluita pääsääntöisesti klo 7–18 välillä. Joissain poikkeustapauksissa ja sovitusti voidaan palvelua tuottaa esim. aamulla aikaisin tai iltaisin. Tällä hetkellä työntekijät tekevät eri pituisia, tarpeen määrittelemiä työvuoroja, jotka noudattavat Yksityisen sosiaali- ja palvelualan TES:ä. Työvuoromme ovat pääsääntöisesti 7-15, 7-18, 7-12 , 7-13, 12-18.

- Imatran Kotiapu Oy:ssä työskentelee avustamis- ja hoito- sekä hoivatyössä yksi sairaanhoitaja, neljä lähihoitaja, yksi kotipalvelutyöntekijä/hammashoitaja, neljä kotipalvelutyöntekijä/hoiva-avustaja.
- Siivoustyössä työskentelee neljä - seitsemän siistijää/ kotipalvelutyöntekijää.
- Lapsiperheille tarjotaan lapsen- ja kodinhoitopalveluita. Lapsiperheiden parissa työskentelee 7 työntekijää. Heistä kaikki ovat toimittaneet rikosrekisteriotteen nähtäväksi vastaavalle hoitajalle.
- Lisäksi Imatran Kotiapu Oy:ssä työskentelee
- Kaikilla työntekijöillä on toistaiseksi voimassa oleva tuntityösopimus työsuhde. Työtuntimäärä viikkoa kohden on kaikilla n. 10–40.
- Jokaisella työntekijällä on Imatran Kotiapu Oy:n nimellä varustettu kuvallinen toimikortti, jossa on työntekijän nimi sekä yrityksen Y-tunnus.

Imatran Kotiapu Oy:ssä otetaan huomioon riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen osaaminen.

b) Imatran kotiapu Oy:n sijaisten käytön periaatteet:

Tarvittaessa sijaisjärjestelyt pyritään järjestämään yrityksen omien työntekijöiden kesken ja/tai ulkopuolisen ”keikka” työntekijä kautta. Sijaisjärjestelyissä huomioidaan aina palveluiden sisältämä ja vaativa osaamistaso, niin, että lain ja ohjeistusten mukainen hoito- ja hoivatyö toteutuu.

c) Imatran kotiapu Oy:n riittävyyden varmistaminen:

Imatran Kotiapu Oy:ssä henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti kysynnän ja tarjonnan mukaan. Tarvittaessa Imatran Kotiapu Oy rekrytoi uusia ammattitaitovaatimuksiltaan sopivia työntekijöitä. Työntekijöiden monipuolinen osaaminen mahdollistaa monipuolisen palveluiden tarjoamisen. Työajaltaan joustava työsopimussuhde mahdollistaa henkilöstön osallistumisen oman työaikansa suunnittelun asiakaskunnan mukaan. Joustavat viikkotyötuntimäärät myös mahdollistavat palveluiden tuottamisen alati muut-tuvalle asiakaskunnalle. Myös tilapäisen avustamis-, hoito- sekä hoivatyöpalveluiden tarjoaminen mahdollistuu.

7.1.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Imatran kotiapu Oy:n henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Imatran Kotiapu Oy:n henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Lisäksi rekrytoinnissa otetaan huomioon henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita.

Imatran Kotiapu Oy:ssä rekrytoinnin keskeisiä periaatteita ovat: rekrytoitavien henkilöiden soveltavuus, ammatillinen osaaminen, työkokemukset, luotettavuus, motivoituneisuus ja aito kiinnostus asiakkaita ja heille suoritettavia palveluja kohtaan.

Lisäksi huomioidaan kehittämis- ja oppimishalukkuus sekä valmius muutoksiin, esim. otettaessa käyttöön uusia toimintamalleja ja -tapoja.

Uutta henkilöstöä rekrytoidaan kysynnän ja tarpeen mukaan. Työhönottohaastattelussa mukana on Imatran Kotiapu Oy:n toiminnan johtaja ja vastaava sairaanhoitaja. Haastattelutilanteessa selvitetään hakijan työtehtävän hoitamiseen vaadittava koulutus ja kokemus alalta sekä todistukset niistä. Lääkehoidon palveluiden tuottamiseen osallistuvilta tarkastetaan lääkehoidon osaaminen ja siihen vaadittujen näyttöjen sekä lupien omaaminen. Tarvittaessa voidaan pyytää rikosrekisteriote ja huumeseu-la-todistus.

Imatran Kotiapu Oy:ssä henkilöstön rekrytoinnissa ja palkkausasioissa noudatetaan työaika- ja työturvallisuuslakeja sekä alalla voimassa olevia työehtosopimuksia.

Tulevaisuudessa nykyisten siistijöiden eläköityessä tai lopettaessa, heidän tilalleen palkataan monitaitoisia kotipalvelutyöntekijöitä kaikenlaiseen kodinhoito- ja avustamis- sekä hoivatyöhön.

b) Imatran kotiapu Oy:n rekrytoinnissa soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä:

Rekrytointitilanteessa henkilön alalle soveltuvuutta ja luotettavuutta havainnoidaan ja arvioidaan. Työnhakijaa pyydetään kuvaamaan ja kertomaan omia valmiuksiaan sekä työhistoriaansa sekä henkilökohtaisista intresseistä. Lisäksi voidaan pyytää nähtäväksi suosituksia edellisiltä työnantajilta tai rekrytoitavan henkilön luvalla kysyä puhelimitse henkilön soveltuvuudesta ja luotettavuudesta edelliseltä työnantajalta.

Työsuhteen alkaessa, sopimukseen on määritelty määräaikainen koeaika, jonka aikana työnantaja voi arvioida henkilön soveltuvuutta ja osaamista, samoin kuin työntekijä voi itse myös arvioida asiaa omista lähtökohdista käsin.

Jokainen Imatran Kotiapu Oy:n työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuus lupauksen, joka koskee kaikkia asiakkaan tietoja (Liite 6).

Tarjoamme lapsiperheille lasten- ja kodinhoitopalveluita. Lain mukaan lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi lasten kanssa työskentelevät näyttävät työnantajalle tätä tarkoitusta varten pyydetyn rikosrekisteriotteensa. kaikki lapsiperheissä työskentelevät ovat näyttäneet voimassa olevan rikosrekisteriotteen, joka myös rekrytointitilanteessa pyydetään näyttämään enne lapsiperheissä työskentelyn aloittamista.

7.1.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

a) Imatran Kotiapu Oy:n työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Imatran Kotiapu Oy:ssä on laadittu ja sovittu perehdytyskäytännöistä ja yrityksellä on toimitiloissa perehdytyskansio. Perehdyttämiskäytäntöjä kehitetään koko ajan.

Uuden työsuhteen alkaessa työntekijöille suunnitellaan n. viikon mittainen perehtymisaika, jolloin hän työskentelee yhdessä kokeneemman työparin kanssa.

Imatran Kotiapu Oy:ssä lähiesimies perehdyttää uudet hoito- ja hoivahenkilöstön työntekijän työsuhteen alkaessa toimintayksikön:

- työ sopimukseen liittyviin asioihin (yksityinen sosiaalipalveluala)
- vaitiolovelvollisuus asioihin, jotka koskevat asiakastietojen käsittelyä, ja salassapitovelvollisuutta
- asiakkaiden kanssa tehtäviin hoito- ja palvelusuunnitelmiin
- asiakaskäytien kirjaamiskäytäntöihin
- muihin asiakkaiden hoito- ja palvelusuhteisiin liittyviin asioihin, kuten vaippatilauksiin, asiakkaan puolesta asiointikäytäntöihin, palvelusetelien käyttöä koskevaan ohjeistukseen
- hoito- ja hygieniakäytäntöihin sekä lääkehoidon toteuttamiseen liittyviin asioihin
- työvälineisiin ja niiden huoltamiseen ja hankkimisiin liittyviin asioihin
- tiedonkulkuun liittyviin asioihin, kuten muiden palveluntarjoajien väliseen yhteistyöhön, henkilöstön kokouskäytäntöihin yms.
- toimintasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan ja omavalvontasuunnitelmaan

Henkilöstön perehdytykseen kuuluu myös työsuhteen aikana järjestettävä riittävä ja tarpeenmukainen ohjaus ja neuvonta, kun sovitaan uusista toimintatavoista tai kun henkilöstö tuntee tarvitsevänsä asioihin perehdytystä.

Imatran Kotiapu Oy:n omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi säännöllisesti ja tarvittaessa aina, kun havaitaan muutoksia ja toimenpiteitä vaativia aiheuttavia asioita. Henkilöstöä ohjeistetaan huomioimaan epäkohtia ja tuomaan niitä havaitessaan esiin sekä toimimaan epäkohtien ja uhkien poistamiseksi. Imatran Kotiapu Oy:n omavalvontasuunnitelma on tulostettuna jokaiselle työntekijälle mukana pidettäväksi.

Henkilöstön kanssa käydään läpi kahdenkeskiset, vuosittain järjestettävät kehityskeskustelut. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilöstön osaaminen ja osaamisvajheet sekä koulutuksen tarve. tarvittaessa työntekijälle järjestetään mahdollisuus osallistua koulutuksiin.

Imatran Kotihoito Oy:ssä ei ole ollut viimeiseen pariin vuoteen opiskelijoita, jotka olisivat tekemässä työssäoppimisjaksoja tai sijaistamassa lähihoitajia. Jos heitä on mahdollisuus ottaa, niin opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset ja kielellinen valmiutensa toimia tehtävässä, arvioidaan tapauskohtaisesti. Tällöin myös määritellään riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi varmistetaan, että opinnot on suoritettu hyväksytysti ja että hän on kirjoilla oppilaitoksessa. Opiskelijoiden ohjaamisen työtehtävistä neuvotellaan ennen harjoitteluajan alkamista ohjaavan opettajan kanssa. Perehdyttämisaalueet määritellään näiden keskustelujen perusteella. Opiskelijoille nimetään aina ohjaaja, jolla itsellä on lupa toimia laillistettuna terveydenhuollon ammattilaisena ja jolla on riittävän pitkä koulutus.

b) Imatran Kotiapu Oy:n työntekijöiden perehdyttäminen ja tietoisuus ilmoitusvelvollisuudesta.

Imatran Kotiapu Oy:ssä korostetaan jo rekrytointi vaiheessa asiakkaan oikeuksia saada hyvää, itsemääräämisoikeuteen pyrkivää ja turvallista hoitoa. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään Imatran Kotiapu Oy:n palveluja. Tähän kuuluu osana epäkohtien huomioiminen ja niiden poistaminen.

Imatran Kotihoito Oy:n toimitiloissa on perehdytyskansiossa saatavilla eri viranomaisten yhteystiedot ja hätätilanteiden varalta näkyvästi esillä. Myös omavalvontasuunnitelma on esillä ja saatavilla yrityksen toimistotilassa.

Kaikista asiakkaaseen tai henkilöstöön liittyvistä riski- ja vaaratapahtumista sekä uhista on omat ilmoituslomakkeet ja toimintaohjeet niiden varalle, kuten esim. yhteystiedot eri viranomaisiin.

c) Henkilökunnan täydennyskoulutuksien järjestäminen:

Imatran Kotiapu Oy:ssä kannustetaan henkilöstöä kehittämään itseään ja ylläpitämään omaa ammattiosaamistaan. Kokemuksesta oppimista sekä toimintatapojen jatkuva kehittämistä pidetään tärkeänä. Viikko- ja kuukausipalaverissa käydään säännöllisesti läpi toimintaa, palvelujen laatua sekä asiakastyytyväisyyttä ja mietitään yhdessä henkilöstön kanssa parannusehdotuksia.

Asiakkaiden ja henkilöstön palautteen perusteella arvioidaan henkilöstön täydennyskoulutustarvetta. Myös vuosittain pidettävissä kehityskeskusteluissa kartoitetaan tilannetta. lähtökohtaisesti pyritään siihen, että henkilöstön täydennyskoulutuksessa huomioidaan yrityksen tarpeet tuottaa laadukkaita palveluja. Toiminnan kannattavuuden ja tehokkuuden kannalta on myös tärkeää se, että täydennyskoulutuksesta olisi hyötyä mahdollisimman monelle henkilöstöön kuuluvalla, esim. siten, että täydennyskoulutuksessa käynyt henkilö jakaa saamiaan uusia tietoja muun henkilöstön kanssa.

Imatran Kotiapu Oy ottaisi myös mielellään vastaan opiskelijaharjoittelijoita työssä oppimaan. Oppisopimuskouluttautuminen on myös työntekijöille mahdollista ja siihen kannustetaan.

Tällä hetkellä olemme tehostaneet lääkehoidon koulutusta mm. siten, että kolme lääkehoitoon kouluttamatonta on aloittanut tilapäiseen lääkehoidon toteuttamiseen

oikeuttavan lupakoulutuksen. Samalla he saavat lisätietoa lääkehoidon kokonaisvaltaisesta hoidosta.

Imatran Kotiavulla on pitkään ollut suunnitteilla järjestää työntekijöille ensiavun EA1 ja EA 2 tasoiset koulutukset. Myös hygieniapassin tarpeellisuutta arvioidaan uudelleen.

7.3 Toimitilat

7.3.1 Tilojen käytön periaatteet:

Imatran Kotiapu Oy: henkilöstön työskentely tapahtuu jokaisen asiakkaan omassa yksityiskodissa.

Imatran Kotiapu Oy:llä on käytössä toimitila n. 70 m². Toimistotiloissa on henkilöstölle WC ja pukeutumistilat, keittiö, tilat ruokailuun sekä taukojen pitämiseen. Tiloissa säilytetään asianmukaisesti lukollisissa kaapeissa asiakkaiden hoito- ja palvelusopimukseen liittyvät asiakirjat ja henkilöstöhallintaan liittyvät asiakirjat. Toimistotiloissa on myös kirjaamiseen tarkoitetut välineet sekä lukollinen hoitotarvikekaappi. Toimistotiloissa ei oteta vastaan asiakkaita.

7.3.2 Imatran Kotiapu Oy:n siivous ja pyykinhuolto:

Jokaisen asiakkaan hoito- ja palvelusopimuksessa on sovittu, miten asiakkaan siivous- ja pyykinhuolto toteutetaan. Imatran Kotiapu Oy tarjoaa palveluina viikko- ja kuukausisiivouksia. Jokaisen asiakkaan pyykinhuolto toteutetaan myös hoito- ja palvelusopimuksen mukaan sovittuna asiakkaan kotona tai pyykkiä toimitetaan pesulaan.

Yleisetä siisteydestä huolehditaan jokaisella asiakaskäynnillä, kuten esim. roskat viedään niille varattuun paikkaan, astiat tiskataan, WC-tilat ja päivittäiset ”elämisen jäljet” siivotaan yms.

Imatran Kotipalvelu Oy:n toimintaperiaatteen mukaan asiakkaat otetaan omien asioiden päivittäiseen hoitoon mahdollisimman paljon heidän omien voimavarojensa sallimissa rajoissa.

7.4 Teknologiset ratkaisut

Osalla Imatran Kotipalvelu Oy:n asiakkaista on käytössä turvahälytyslaitteita. Jokainen asiakas on tehnyt turvapalvelutuottajan kanssa oman sopimuksen. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot sekä ohjeistus laitteiden käytöstä on asiakkaan luona.

Asiakkaan luona tehtävien kotikäyntien yhteydessä työntekijät varmistavat, että asiakkailla on hälytyslaitteet käytössä ja toiminnassa. Ongelmatilanteissa otetaan yhteyttä asiakkaan omaiseen tai asiakkaan asioita hoitavaan henkilöön tai sosiaalitoimeen.

7.5 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Imatran Kotiapu Oy:n hoivatyötä tekevillä työntekijällä on tarpeen vaatiessa ja sovitusti. esim. lääkärin määräyksestä, mahdollisuus seurata asiakkaan toimintakykyä ja sairauksien

tilaa. Seuraamista varten on käytössä kuume- ja verenpainemittari, happisaturaatiomittari sekä tarvittaessa seisontavaaka. Verensokerimittaukset tehdään yleensä asiakkaiden omilla verensokerimittareilla. Imatran Kotiapu Oy:n ammattitaitoinen henkilökunta osaa huoltaa tarvittaessa hoitoon käytettäviä laitteita ja tarvikkeita ja jokainen työntekijä huolehtii tarvikkeiden käyttökunnosta ja voimassaolosta.

Rikkinäiset ja vialliset laitteet sekä käytetyt patterit hävitetään asianmukaisesti niille varattuihin jättepisteisiin.

Kotihoito palvelujen kotiin viemiseksi Imatran Kotiapu Oy:llä on käytössään kolme autoa. Jokaisella Imatran Kotiapu Oy:n työntekijällä on autolla ajoon oikeuttava ajokortti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Toimitusjohtaja Eija Teräväinen ja vastuusairaanhoitaja Marja Tiippana vastaavat yhdessä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Imatran Kotiapu Oy Tainionkoskentie 4 A 1, 55100 Imatra

P.0401424382

eija.teravainen@imatrakotiapu.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

8.1 Asiakas ja potilastietojen käsittelyn perusteet

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee

järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. (Liite 7)

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

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

8.2 Asiakas ja potilastietojen käsittely Imatran Kotiapu Oy:ssä

a) Imatran Kotiapu Oy:n henkilökunnan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomaismääräyksiä noudattaminen:

Imatran Kotiapu Oy:ssä on huomioitu hyvän tietojen käsittely mukaiset periaatteet. Imatran Kotiapu Oy:ssä on käytössä jokaisesta hoiva-asiakkaasta hoitokansio, johon asiakkaan hoivapalvelukäynnillä tehdyt huomiot kirjataan. Kirjaamisen alustana käytetään omaa Palvelutapahtuman kirjauslomaketta. (Liite 8). Näitä Imatran Kotiapu Oy:ssä olevia kirjallisesti täytettäviä hoitokansioita säilytetään lukollisissa kaapissa. Imatran Kotiavulla ei ole käytössä sähköisiä kirjaamisohjelmia.

Imatran Kotiapu Oy:llä on käytössään kolme tietokonetta. Tietokoneet ovat salasanalukittuja ja niissä on F-Securelta ostettu viruksentorjuntaohjelma ja palomuurisuojaus ovat käytössä.

Asiakkaan tietoja ei siirretä eikä välitetä milloinkaan eikä missään tilanteessa sähköpostitse, jos käytössä ei ole suojattua sähköpostiyhteyttä, esim. edunvalvojan kanssa asiakkaan asioista viestiminen tapahtuu suojatun sähköpostiyhteyden kautta. Myös tilitoimistolle voidaan lähettää suojattua sähköpostia.

Imatran Kotiapu Oy:n palkanmaksuun ja laskutukseen liittyvät palvelut on ostettu PR Taloudenhallinta Oy:ltä. Kirjanpitäjänä toimii Paula Raatikainen, p. 0505500135, sp. paula.raatikainen@prtaloudenhallinta.fi. Lappeentie 23 Lh 1, 55100 Imatra. Asiakkaita tai/ ja heidän edunvalvojaan sekä asioiden hoitajiaan on informoitu laskutusasioiden hoidosta, sekä annettu PR taloudenhoidon yhteystiedot. Henkilöstöltä on pyydetty luvat tietojen käsittelyyn palkanmaksuun liittyen.

Asiakkaille lähetetään kaikista tiedotettavista asioista kirjalliset kirjeet heidän yhteystiedoissansa ilmoitettuun osoitteeseensa. Laskut lähetetään ilmoitettuun laskutusosoitteisiin. Osa asiakkaista on halunnut siirtyä sähköiseen laskutusjärjestelmään. Heidän kanssaan on tehty sopimus sähköiseen palveluun siirtymisestä.

Imatran Kotiapu Oy:n henkilöstöllä on käytössään kolme työpuhelinia. Ne ovat tarkoitettu yhteydenpitoon. Niiden avulla ei lähetetä asiakkaaseen liittyviä ja häntä koskevia tietoja, esim. sähköpostitse tai tekstiviesteinä.

Imatran Kotiapu Oy on tehnyt asianmukaisen ja Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetuksen (679/2016) sekä muiden alaa koskevien lainsäädännön mukaisen tietosuoja-/rekisteriselosteen, jossa on määritelty, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. (Liite 7)

Henkilötietojen käyttämisestä koskeva lupa ja informaatio siitä, annetaan asiakkaalle tai asiakkaan omaiselle tai hänen asioitaan hoitavalle henkilölle hoito- ja palvelusopimuksen tekemisen yhteydessä. (Liite 4).

Tietosuoja-asetuksen velvoittaman Imatran Kotiapu Oy:ssä on laadittuna kirjallinen tietosuoja seloste ja informaatiolomake (liite 7) kuvaus, miten käsitellään ja mihin tarkoitukseen henkilö- ja rekisteritietoja käytetään.

Imatran Kotiapu Oy:ssä jokainen työntekijä on perehdytetty ja he tietävät, miten asiakasta koskevia tietoja voidaan käyttää, luovuttaa, kirjata sekä miten arkaluontoisia asiakirjoja sisältävät asiakirjat tuhoetaan.

Imatran Kotiapu Oy:n henkilöstöä on ohjeistettu hakemaan tarvittaessa tietoa Tietosuojavaltuutetun internet sivustoilta. Tarvittaessa myös asiakkaita, asiakkaiden omaisia tai asiakkaan asioita hoitavaa henkilöä ohjeistetaan käyttämään niitä. Tietosuojavaltuutetun internet sivusto: <https://tietosuoja.fi/etusivu>

Imatran kotiapu Oy:n perehdytyskansioon on kirjallisesti koottuna kaikki henkilön rekisteröintiin, tietoturvaan ja käsittelyyn liittyvät lait, ohjeet ja määräykset.

b) Imatran Kotiapu Oy:n henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdyttäminen henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan

Henkilön tietoturvaan ja käsittelyyn liittyvät asiat käydään läpi työsopimuksen kirjoittamisvaiheessa, jolloin myös kirjoitetaan jokaisen työntekijän kanssa vaitiolovelvollisuus lomake, jotka koskevat asiakastietojen käsittelyä ja salassapitovelvollisuutta. (Liite 6) Työntekijöille kerrotaan perehdytyskansiosta löydettävästä lisätiedosta. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös tämä omavalvontasuunnitelma. Tarvittaessa henkilöstön kanssa keskustellaan tietoturvaan ja käsittelyyn liittyvistä asioista henkilöstökokouksissa.

Imatran Kotiapu Oy:ssä työssäoppimisjaksoja suorittavat opiskelijat kirjoittavat myös koulutusopimuksen teon yhteydessä vaitiolovelvollisuus lomakkeen. Heidän kanssaan käydään läpi myös tämä omavalvonta suunnitelma ja ohjataan etsimään tietoa

tietosuojavaltuutetun internet sivustolta: <https://tietosuoja.fi/etusivu> Tarvittaessa opiskelijoiden kanssa käydään ohjeet uudelleen läpi.

c) Imatran Kotiapu Oy:n rekisteriseloste ja henkilöstöä koskeva rekisteri/tietosuojaseloste:

Imatran Kotiapu Oy:ssä asiakasrekisteriseloste on esillä nähtävillä yrityksen toimistotilan ilmoitustaululla.

Henkilöstöä koskeva rekisteri/tietosuojaseloste on esillä ja nähtävillä yrityksen toimistotilan ilmoitustaululla.

Imatran Kotiapu Oy:ssä on kirjallisena saatavana ja nähtävillä Imatran Kotiapu Oy:n omavalvontasuunnitelma.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Imatran Kotiapu Oy:ssä tietosuoja- ja rekisteriasioista on vastuussa:
Toiminnanjohtaja Eija Teräväinen
p. 040 142 4382
E-mail. eija.teravainen@imatrankotiapu.fi
Tainionkoskentie 4 A 1, 55100 Imatra,

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta ja henkilökunnalta saadun palautteen sekä riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, esim. asiakaspalautteista ja suoraan kyselemällä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Imatran Kotiapu Oy:n riskinhallinnan prosessi:

1. Riskien ja vaaratilanteiden ennakointi sekä tunnistaminen

Henkilöstö tunnistaa eri kohteissa ja alueilla olevat riskitekijät

- epäkohta
- laatupoikkeama
- vaaratapahtuma lääke- ja asiakkaan hoidossa

- muu riski- ja vaaratapahtuma

2. Riskin ja vaaratilanteiden käsittely

Vaara-, uhka- ja ”läheltäpiti”-tilanteiden käsittely

- välitön toiminta
- kirjataan
- korjataan
- analysoidaan
- raportoidaan

Haittatapahtuman käsittely

- välitön toiminta
- dokumentointi kirjaamalla
- korjaaminen
- analysointi
- raportointi
- asianomaisten ja tapahtumiin vaikuttaneiden tahojen informointi
- haittatapahtumasta keskustelu työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa

3. Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden määrittely ohjeiden mukaan ja henkilöstön kanssa miettien. Huomioidaan myös toimet, joilla estetään vastaavien tapahtumien ja tilanteiden toistuminen.

- tapahtumiin ja tilanteisiin johtaneiden syiden selvittäminen
- toiminnan ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi
- sovittujen muuttuneiden toimintamenetelmien kirjaaminen ja tiedottaminen
- muuttuneiden toimintamenetelmien vaikutuksien seuranta

4. Muutoksista tiedottaminen

Imatran Kotiapu Oy:n toiminnanjohtajan ja vastuuhoidajan tehtävät:

- omavalvontasuunnitelman tekeminen ja päivittäminen
- omavalvonnan toteuttamisen järjestäminen ja ohjeistaminen
- riittävän tiedon jakaminen liittyen turvallisuusasioihin, asiakkaan asemaan ja omavalvontasuunnitelmaan
- riittävien voimavarojen ja resurssien osoittaminen turvallisuuden varmistamiseksi
- myönteisen ja positiivisen työilmapiirin luominen, johon kuuluu tärkeänä osana avoimuus ja luottamus sekä mm. turvallisuuteen liittyvistä asioista keskustelu.
- kokonaisvastuu riskinhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntäminen Imatran Kotiapu Oy:n kehittämisessä.

Työntekijöiden tehtävät:

- osallistuminen turvallisuusasioiden ja -riskien kartoittamiseen sekä arviointiin
- osallistuminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen sekä kehittämiseen
- turvallisuuteen ja muihin asioihin liittyvien ja havaittujen seikkojen esiin tuominen muun henkilöstön ja johdon tietoon.
- osallistuminen toimintatapojen kehittämistyöhön ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Imatran kotiapu Oy:n työntekijöiltä odotetaan sitoutumista toimimaan työssään ammattitaitovaatimusten mukaan, virheistä oppimisen kykyä, ja muutosmyönteisyyttä sekä avoimuutta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja sekä toimintayksikön vastaava hoitaja.

Paikka ja päiväys
Imatralla 15.2.2022
Allekirjoitukset

Toimitusjohtaja Eija Teräväinen

Vastaava sairaanhoitaja Marja Tiippana

LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/op-paat/6JfpsyYNj/>

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>)

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta
http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle
http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus.
https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus.
<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

THL, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Ajankohtaista koronaviruksesta. Internet-sivut.
<https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn. Rekisteri- ja tietoturvaselosteet. <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html> 4.7.2020

37

Turvallinen lääkehoito -opas turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen (uusittu 12.2.2021): http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Liite 1 Henkilökunnan ilmoitus lääkepoikkeamasta

IMATRAN KOTIAPU OY

ILMOITUS LÄÄKEPOIKKEAMASTA

Lääkepoikkeama koski:

Määrääminen Jakelu Annostelu Kirjaaminen Säilytys

Tapahtuma-aika? Työvuoro Aamu Ilta Yö

Pvm _____ / _____ 20____ Klo: _____

Menikö poikkeama potilaalle asti? Ei Kyllä

Asiakkaan nimi ja syntymäaika:

Saiko potilas / omainen tiedon tapahtuneesta? Ei Kyllä

Lääkepoikkeaman kuvaus: *
Kuinka tilanne hoidettiin? *
Miksi näin kävi? Mitä olisi pitänyt tehdä toisin? *
Poikkeaman kirjasi:

Pvm _____ / _____ 20____
Poikkeaman käsittely henkilöstön kanssa: Pvm _____ / _____ 20____
Tiedoksi saatettu: _____

*Tarvittaessa selostuksen tapahtuneesta ja sen selvittämisestä voi tehdä erilliselle liitteelle.

Liite 2 Henkilökunnan ilmoitus asiakkaalle sattuneesta vaaratilanteesta

IMATRAN KOTIAPU OY

Ilmoitus asiakkaalle sattuneesta vaaratilanteesta

Mitä asiaa/tilannetta vaaratilanne koski:

Tapahtuma-aika? Työvuoro Aamu Ilta

Pvm _____ / _____ 20____ Klo: _____

Asiakkaan nimi ja syntymäaika:

Saiko potilas / omainen tiedon tapahtuneesta? Ei Kyllä

Vaaratilanteen kuvaus: *

Kuinka tilanne hoidettiin? *

Miksi näin kävi? Mitä olisi pitänyt tehdä toisin? *

Poikkeaman kirjasi:

Pvm _____ / _____ 20_____

Vaaratapahtuman käsittely henkilöstön kanssa: Pvm _____ / _____ 20_____

Tiedoksi saatettu: _____

*Tarvittaessa selostuksen tapahtuneesta ja sen selvittämisestä voi tehdä erilliselle liitteelle.

Liite 3 Henkilökunnan ilmoitus muusta riski- tai vaaratilanteesta

IMATRAN KOTIAPU OY

Ilmoitus muusta riski- tai vaaratilanteesta

Mitä asiaa/tilannetta riski- tai vaaratilanne koski:

Tapahtuma-aika? Työvuoro Aamu Ilta

Pvm _____ / _____ 20____ Klo: _____

Jos tapahtuma sattui asiakkaalle, asiakkaan nimi ja syntymäaika:

Saiko potilas / omainen tiedon tapahtuneesta? Ei Kyllä

Riski- tai vaaratilanteen kuvaus: *

Kuinka tilanne hoidettiin? *

Miksi näin kävi? Mitä olisi pitänyt tehdä toisin? *

Muun haitta- tai vaaratapahtuman kirjasi:

Pvm _____ / _____ 20_____

Riski- tai vaaratapahtuman käsittely henkilöstön kanssa:

Pvm _____ / _____ 20_____

Tiedoksi saatettu: _____

*Tarvittaessa selostuksen tapahtuneesta ja sen selvittämisestä voi tehdä erilliselle liitteelle.

Liite 4 Palvelutarpeen arviointilomake

Imatran Kotiapu Oy
Tainionkoskentie 4 55100 Imatra
040-1424382

Palvelusopimus

Päiväys _____

Asiakkaan henkilötiedot

Nimi _____ syntymäaika _____

Osoite _____

Puhelin _____

Lisätiedot _____

Laskutusosoite, jos muu kuin asiakas

Nimi _____

Osoite _____

Lähiomaisen/ Yhteys henkilön yhteystiedot

Nimi _____

Osoite _____

Puhelin _____ E-mail _____

Tilattavat palvelut ja arvioidut käynnit

Sivous Sovitut käynnit _____

Lumityöt, pihatyöt Sovitut käynnit _____

Kauppa/Asiointi Sovitut käynnit _____

Muut kotipalvelut Sovitut käynnit _____

Muu avustustaminen Sovitut käynnit _____

Haava- ja ihonhoito Sovitut käynnit _____

Lääkkehoito Sovitut käynnit _____

Asiakkaan hoito- ja palvelutarpeen kuvaus sekä toimintakyvyn arviointi:

Toimintakyvyn kartoittamiseksi on täytetty lomakelomake. (IADL/PADL)

Hoito- ja palvelusopimuksessa sovitut avustamispalvelut:

Hoito- ja palvelusopimuksessa sovitut läkehoitoon liittyvät palvelut:

Hoito- ja palvelusuunnitelman teon yhteydessä on sovittu luvasta tarkastaa asiakkaan lääkitys häntä hoitavalta taholta

Asiakasta ja hänen edustajaansa on informoitu asiakasta koskevien tietojen keräämisestä ja käytöstä.

Asiakas voi olla oikeutettu verottomaan palveluun tietyin laissa määritellyin ehdoin ja palvelusopimuksen tekemällä. Ilman palvelusopimusta palvelut ovat verollisia.

Tätä palvelusopimusta on tehty kaksi kappaletta, toinen asiakkaalle ja toinen palveluntuottajalle.

Palvelusopimuksen allekirjoitukset:

Asiakkaan tai omaisen allekirjoitus

Imatran Kotiapu Oyn edustaja

Veloitukset ovat mukana olevan hinnaston mukaan.
Hinnaston muuttuessa siitä tiedotetaan asiakkaalle.

Imatran Kotiapu Oy
Tainionkoskentie 4 A, 55100 Imatra

Y-tunnus 2681787-9

Toimitusjohtaja Eija Teräväinen

puhelin 040-1424382

Liite 5 Toimintakyvyn arviointilomake

Toimintakykyarviointi

Imatran Kotiapu Oy

Nimi ja henkilötunnus _____

Pvm

Ketä haastateltu _____

(omainen/ asioiden hoitaja/ muu)

PÄIVITTÄISET PERUSTOIMINNOT (PADL; Katz)

1. Peseytyminen (mukaan lukien tarvikkeiden antaminen ja ohjeet)

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | ei tarvitse apua | 0 |
| 2 | tarvitsee apua yhden ruumiinosan pesussa | 1 |
| 3 | tarvitsee paljon apua (useampia osia ruumiista) | 2 |
-

2. Pukeutuminen

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | kerää tarvittavat vaatteet ja pukeutuu täysin itsenäisesti | 0 |
| 2 | tarvitsee hieman apua pukeutumisessa (esim. kengännauhojen sitominen tai napittaminen) | 1 |
| 3 | tarvitsee paljon apua (autettava ottamaan esille vaatteet ja / tai autettava pukeutumisessa) | 2 |
-

3. WC:ssä käynti

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| 1 | hoitaa WC:ssä käynnin itsenäisesti | 0 |
| 2 | tarvitsee apua | 1 |
| 3 | ei kykene huolehtimaan, ei käy WC:ssä | 2 |
-

4. Nouseminen / Laskeutuminen

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | pääsee ylös sängystä / tuolista itsenäisesti | 0 |
| 2 | tarvitsee toisen henkilön apua | 1 |
| 3 | ei nouse sängystä | 2 |
-

5. Pidätyskyky

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | kontrolloi täydellisesti virtsaamisen ja ulostamisen | 0 |
| 2 | vahinkoja joskus | 1 |

3	ei kykene kontrolloimaan	2
---	--------------------------	---

6. Syöminen

1	ei tarvitse apua	0
2	tarvitsee hieman apua esim. lihan leikkaamisessa ja voin levityksessä leivän päälle	1
3	tarvitsee paljon apua tai nenämahaletku tai suonen sisäinen ravitseminen	2

PISTEYTYS YHTEENSÄ (PADL) (0-12 pistettä)	
--	--

ASIOIDEN HOITAMINEN (IADL; Lawton & Brody)

1. Puhelimen käyttö (lankapuhelin, kännykkä; alleviivaa)

1	käyttää oma-aloitteisesti, etsii ja valitsee numerot	0
2	soittaa muutamiin tuttuihin numeroihin (valitsee numerot)	1
3	vastaa puhelimeen muttei soita	2
4	ei kykene käyttämään puhelinta	3

2. Kaupassa käynti

1	hoitaa kaikki ostokset oma-aloitteisesti	0
2	tekee itsenäisesti pienet ostokset (päivittäiset taloustavarat, maito, leipä, voi yms.)	1
3	tarvitsee jonkun avukseen kaikilla ostosmatkoilla	2
4	täysin kykenemätön tekemään ostoksia	3

3. Ruoan valmistus

1	suunnittelee, valmistaa ja tarjoilee asianmukaiset ateriat itsenäisesti	0
2	valmistaa asianmukaiset ateriat, jos ainekset on annettu etukäteen	1
3	lämmittää valmiita ruokia	2
4	ruoka pitää valmistaa ja tarjoilla	3

4. Siivoustyöt

1	tekee taloustyöt itsenäisesti, lukuun ottamatta apua raskaimmissa toissa, kuten ikkunoiden pesussa ja mattojen tamppauksessa	0
2	suorittaa kevyet päivittäiset toimet (tiskaus, vuoteiden sijaus)	1
3	pyrkii suorittamaan kevyitä päivittäisiä toimia, mutta ei kykene riittävään siisteystasoon	2

4	tarvitsee apua kaikissa siivoustöissä	3
5	ei osallistu siivoustöihin	4

5. Pyykinpesu

1	pesee kaiken henkilökohtaisen pyykkinsä itse	0
2	pesee ns. pikkupyykin	1
3	kaikki pyykki pestään muiden toimesta	2

6. Liikkuminen kulkuvälineillä

1	käyttää itsenäisesti yleisiä kulkuvälineitä tai ajaa autoa	0
2	kulkee itsenäisesti taksilla, mutta ei muuten käytä yleisiä kulkuvälineitä	1
3	kulkee yleisillä kulkuvälineillä ainoastaan toisen avustamana tai seurassa	2
4	matkustaa taksilla tai pikkuautolla ainoastaan toisen seurassa	3
5	ei liiku kulkuvälineillä lainkaan	4

7. Lääkkeistä huolehtiminen

1	huolehtii itse omista lääkkeistään (oikea annos oikeaan aikaan)	0
2	ottaa lääkkeensä ajallaan, jos ne on annosteltu etukäteen (kuka: _____)	1
3	ei pysty itse huolehtimaan	2

8. Raha-asioiden hoito

1	hoitaa kaikki raha-asiansa itsenäisesti	0
2	hoitaa päivittäiset raha-asiat, mutta tarvitsee apua pankeissa ja isompien summien käsittelyssä	1
3	kyvytön hoitamaan raha-asioitaan	2

PISTEYTYYS YHTEENSÄ (IADL) (0-23 pistettä)	
---	--

Toimintakykymittari:

PADL- ja LADL- kysely sisältää kolme aihe-alueetta, jotka kuvaavat asiakkaan päivittäisestä elämästä selviytymistä. Aihealueet ovat: itsestä huolehtiminen, liikkuminen, kotielämä.

- PADL-toimet mittaavat henkilön perustavanlaatuisia kykyä pitää itsestään huolta. PAAL:llä eli perustoimilla viitataan fyysistä suorituskykyä vaativiin arkirutiineihin, jotka jokainen tekee päivittäin ja normaalisti ilman avustusta.

- IADL-toiminnot eli välinetimet ovat osittain vaativimpia kykyjä vaativia arkiaskareita, joista suoriutuva kykenee viettämään täysin itsenäistä elämää. IADL-toimintoja ovat muun muassa kotityöt, lääkkeiden otto, aterioiden valmistus, raha-asioiden hoito, kaupassakäynti ja liikkuminen julkisilla liikennevälineillä-

Mittarin käyttö:

- Lasketaan yhteen vastausten pisteet erikseen kustakin aihe-alueesta ja kirjataan lomakkeeseen.
- Mikäli pistemäärä on jotain muuta kuin 0, on toimintakyky alentunut. Mitä suurempi pistemäärä, sitä enemmän toimintakyvyn alenemista on.

Liite 6 Vaitiolo ja salassapito sitoumusvelvollisuuslomake

Imatran Kotiapu Oy

Vaitiolo ja salassapito sitoumus

Sitoudun pitämään salassa Imatran Kotiapu Oy:n työntekijänä asiakkaisiin, henkilökuntaan, työnantajaan tai muihin yhteistyökumppaneihin kuuluvat salassa pidettävät asiat. Näitä ovat mm. kaikki asiakkaiden asiakirjat ja tiedot ja työnantajaa koskevat asiat esim. taloudelliset asiat ja liiketoimintaan kuuluvat asiat. Työasioiden käsittely mediassa on ehdottomasti kielletty.

Salassapito- ja vaitiovelvollisuus sitoo myös työsuhteen päättyessä.

Tämän sopimuksen allekirjoittamalla sitoudun noudattamaan salassapito- ja vaitiovelvollisuutta.

Sopimuksen rikkomisesta seuraa vahingonkorvausvelvollisuus työnantajaa kohtaan. Vahingonkorvaus riippuu aiheutuneesta haitasta. Vähimmäiskorvaus on 500 euroa.

Imatralla _____
Päiväys

Nimi ja nimenselvennys

Ammatti

Liite 7 Tietosuojaseloste ja informointilomake

TIETOSUOJASELOSTE JA INFORMOINTILOMAKE

Seloste henkilötietojen käsittelytoimista ja rekisteröidyn oikeuksista EU:n yleinen tietosuojasetus (2016/679)

1 REKISTERIN NIMI

Imatran Kotiapu Oy:n asiakasrekisteri

2 REKISTERINPITÄJÄ

Imatran Kotiapu Oy,

Y-tunnus: 2681787-9

Tainionkoskentie 4 A 1, 55100 Imatra

p. 040 142 4382, sp. eija.teravainen@imatrankotiapu.fi

3 REKISTERIASIOISTA VASTAAVA HENKILÖ

Toimitusjohtaja Eija Teräväinen

p. 040 142 4382, sp. eija.teravainen@imatrankotiapu.fi

4 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS/REKISTERIN KÄYTTÖTARKOITUS

Imatran kotiapu Oy:ssä henkilötietojen käsittely perustuu sopimukseen rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn välillä. Henkilötietolaki (523/1999) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muut sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ohjaavat lait ohjaavat Imatran Kotiapu Oy:n rekisterissä olevien tietojen käsittelyä.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakassuhteen hoitaminen, asiakkaan ja rekisterinpitäjän oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttaminen sekä henkilötietolain mukainen henkilötietojen käsittely verkkopalveluihin liittyviin tarkoituksiin.

Henkilötietoja käsitellään yrityksen kirjanpidossa ja laskutuksessa, henkilökunnan työsopimuksien tekemisessä, palkanmaksussa, kotihoidon järjestämisessä, toteuttamisessa ja kotihoidonasiakkaan tilan seurannassa.

Palveluiden kysynnän seurannan perusteella, rekisteristä saatuja tietoja voidaan käyttää yritykseen markkinointiin, joka voi tapahtua myös sähköisesti.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä on alueen sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaava viranomainen eli EKSOTE.

Keskeinen lainsäädäntö, joka ohjaa Imatran Kotiavun henkilötietojen käsittelyä:

- Euroopan unionin yleinen tietosuojasetus (679/2016)
- Henkilötietolaki (523/99)

- Kirjanpitolaki (1336/1997)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Terveystieteiden lain (1326/2010), ottilaslaki (785/1992), laki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

5 REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ

Asiakasrekisteri sisältää sähköisesti tallennettuja tietoja, kuten:

- henkilötiedot (nimi, sosiaaliturvatunnus ja yhteystiedot)
- yhteys henkilön tiedot
- annettuja palveluja ja palveluiden perusteita, esim. palveluseteliasiakkaat ja sotaveteraanit, koskevat tiedot
- laskutusta ja kirjanpitoa varten annetut tili- ja maksutiedot

Asiakasrekisteri sisältää manuaalisesti tallennettuja tietoja, kuten:

- hoito- ja palvelusopimukset (annettava palvelu, palvelun tavoitteet, auttamismenetelmät, arviointi)
- palvelutapahtumaseurantalomake kotihoitoasiakkaiden kotikäynneistä
- sopimukset asiakkaan luovuttamista avaimista
- Kaikki rekisterin tiedot, jotka kohdistuvat asiakkaisiin, ovat salassa pidettäviä.

6 SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Asiakkaan antamat tiedot

Asiakkaan tai asiakkaan virallisen edustajan kirjallisella suostumuksella, henkilöä koskevia tietoja voidaan saada myös sosiaali- ja terveysviranomaisilta ja muilta tahoilta, kuten yleiseltä edunvalvonnalta.

7 ASIAKIRJOJEN JA TIETOJEN LAATIMINEN SEKÄ SÄILYTYSAJAT

Imatran Kotiapu Oy:n asiakasrekisterit ja asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat laaditaan, siten kuin henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslait edellyttävät.

Asiakastietoja käsittelevät vain asiakkaalle palveluja tuottavat työntekijät ja palveluiden tuottamiseen liittyvät henkilöt, esim. kirjanpitäjä.

Jokaiselle pitempi aikaiselle asiakkaalle, jolle tuotetaan säännönmukaisesti, esim. päivittäin on laadittu henkilökohtainen vain asiakasta koskeva asiakasasiakirja. Asiakasasiakirjassa olevia asiakkaan tietoja käsitellään vain asiakkuussuhteen ajan.

Tiedot poistetaan ja tuhotaan asianmukaisesti mahdollisimman pian asiakkuuden päätyttyä, ellei tietojen säilyttämiseen ole olemassa muuta esim. lakeihin perustuvaa perustetta.

Asiakkuuden päättymisen jälkeen tietoja voidaan kuitenkin säilyttää ja käsitellä, jos se on tarpeen esim. reklamaatioasioiden käsittelyä varten.

Julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon ostopalveluina tuotetuissa palveluissa sekä palveluseteleillä tuotetuissa palvelusopimuksissa syntyneet asiakirjat toimitetaan palvelusuhteiden päättyessä alueen terveydenhuollosta vastuussa olevalle taholle eli EKSOTE:lle. Se on näiden asiakirjojen lopullinen rekisterinpitäjä. Samoin toimitaan asiakirjojen osalta, jotka ovat syntyneet sotaveteraaneille tuotettujen palveluiden yhteydessä.

Imatran Kotiapu Oy:lle on nimetty tietosuojaja- sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö. Koko Imatran Kotiapu Oy:n henkilöstö on sitoutunut noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.

Imatran Kotiapu Oy:ssä rekisteriin kirjattuja tietoja säilytetään seuraavasti:

Kirjanpitolain vaatimia tietoja säilytetään niin kauan kuin kirjanpitolaki edellyttää. Kirjanpitolain 7§, 9§, 10 § (1336/1997) mukaan, tositteita ja liiketapahtumiin liittyvää kirjeenvaihtoa säilytetään vähintään kuusi vuotta tilikauden päättymisen jälkeen. Kuuden vuoden säilytysaika koskee esim. myynti- ja ostolaskuja sekä palkka- ja arvonlisäverolaskelmia. Tilinpäätös, toimintakertomus, kirjanpidot, tililuettelo sekä luettelo kirjanpidoista ja aineistoista säilytetään vähintään 10 vuotta tilikauden päättymisestä.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain 27 § (254/2015) kaikki, kuten esim. kotipalveluista, vammaisille tuotetuista ja ikääntyneiden palveluista syntyneiden palvelutapahtumista syntyneet asiakirjat säilytetään 30 vuotta palvelun päättymisestä tai 12 vuotta asiakkaan kuolemasta. 8., 18. ja 28. päivänä syntyneiden kaikki asiakasasiakirjat säilytetään pysyvästi.

8 TIETOJEN LUOVUTUS

Imatran Kotiapu Oy:n keräämiä asiakastietoja ei siirretä Euroopan talousalueen tai Euroopan unionin ulkopuolelle.

Imatran Kotiapu Oy luovuttaa asiakastietoja vain voimassa olevan lainsäädännön velvoittamissa rajoissa. Asiakkaan asiakirjoja luovutetaan ainoastaan asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa nimenomaisella suostumuksella viranomaiselle, viranomaisen toimintayksikölle tai omaiselle välttämättömiä tietoja asiakkaan välittömän hoidon tai huollon turvaamiseksi.

Asiakastietoja voidaan lainsäädännön velvoittaessa tai oikeuttaessa luovuttaa poliisille, haastemiehelle, syyttäviviranomaiselle tai tuomioistuimelle. Tällöinkin tietoja luovutetaan ensisijaisesti asiakkaan tai asiakkaan virallisen edustajan suostumuksella. Luovutetuista alkuperäisistä asiakirjoista jää saatavilla oleva tieto Imatran Kotiapu Oy:lle.

9 REKISTERIN SUOJAUS

Rekisteriä käyttävät vain Imatran Kotiapu Oyn asiakkaan palveluiden tuottamiseen osallistuvat työntekijät. Tietosuoja-asetus (2016/679) määrittää asiakastietojen käsittelyä. Sähköisessä rekisterissä olevat asiakastiedot säilytetään tietokoneessa, jossa on käyttöoikeuksinen hallintajärjestelmä ja palomuuuri sekä virussuojaus. Sähköisistä asiakastiedoista asiakkaan palveluiden tuottamisen niin vaatiessa, tulostettu manuaalinen aineisto säilytetään, kuten muukin manuaalisesti tuotettu aineisto.

Kaikki manuaalisesti tuotetut asiakirjat, kuten palvelutapahtumatiedot ja palvelusopimukset, säilytetään lukitussa kaapissa, johon pääsy on vain niitä käsittelevillä työntekijöillä.

Käyttäjiä sitoo vaitiolovelvollisuus työsuhteen aikana ja sen päättymisen jälkeen.

10 REKISTERÖIDYN OIKEUKSISTA

Henkilötietolain 26§ (523/99) mukaan rekisteröidyllä henkilöllä on oikeuksia rekisterinpitäjään nähden.

Rekisteröidyllä henkilöllä on tarkastusoikeus. Hänellä on pääsääntöisesti oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja asiakasrekisteri sisältää ja on tallennettu.

Rekisteröidyllä henkilöllä on oikeus tietojen oikaisemiseen. Rekisteröidyllä henkilöllä on lain nojalla oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan ilman aiheetonta viivytystä rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset tiedot. Hänellä on myös oikeus täydentää ja tämentää rekisterissä olevia tietoja.

Tietojen tarkastusta ja oikaisua koskeva kirjallinen pyyntö tulee osoittaa Imatran Kotiapu Oy:n rekisteriasioista vastaavalle henkilölle.

Rekisteröidyllä henkilöllä on oikeus vaatia ilman aiheetonta viivytystä henkilötietojen poistamista, kun henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten niitä on kerätty ja käsitelty tai, kun rekisteröity vastustaa henkilötietojen käsittelyä eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä.

Rekisteröidyllä henkilöllä on oikeus kieltää henkilötietojen käsittely ja käyttö suoramarkkinointiin, etämyyntiin tai markkina- ja mielipidetutkimusta varten. Kiellot merkitään asiakasrekisteriin.

Rekisteröidyllä henkilöllä on oikeus pyytää siirtämään itseään koskevat tiedot järjestelmästä toiseen siltä osin, kun rekisteröity on itse toimittanut asiakasrekisteriin tietoja.

Rekisterinpitäjä voi kieltäytyä toteuttamasta vastustamista tai poistoa koskevaa pyyntöä ainoastaan laissa säädetyin perustein. Tällöin rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle. Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia, että häntä koskevien tietojen käyttöä rajoitetaan siksi aikaa, kunnes asia saadaan ratkaistuksi.

Rekisteröidyllä henkilölle on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisteröidyn mielestä rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan tietojenkäsittelyä ja sietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä, sekä velvoitteita.

11 YHTEYDENOTOT

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröity voi olla yhteydessä Imatran Kotiapu Oy:n tietosuojavastavaan (Asiakirjan kohta 2 ja 3).

Rekisteritietojen tarkastusoikeutta koskeva pyyntö tai muu rekisteröidyn oikeuksien toteuttamista koskeva pyyntö tulee esittää henkilökohtaisesti rekisterinpitäjälle tai tehdä pyyntö kirjallisesti rekisterinpitäjälle joko omalla sähköpostilla tai allekirjoitetulla pyynnöllä postitse.

Rekisterinpitäjä voi pyytää pyynnön tekijää todistamaan henkilöllisyytensä virallisella henkilöllisyystodistuksella tai muulla luotettavalla tavalla. Hän voi pyytää rekisteröityä täsmentämään pyyntöä riittävällä tavalla, mitä tietoja tai käsittelytoimia rekisteröidyn.

12 TIETOSUOJASELOSTEEN JA INFORMAATIOLOMAKKEEN JULKISUUS

Tämä Imatran Kotiapu Oy:lle laadittu Tietosuojaseloste ja informaatiolomake on nähtävissä yrityksen toimistotiloissa. Se on myös liitetty Omavalvontasuunnitelman liitteeksi.

Liite 8 Palvelutapahtuman kirjauslomake

Palvelutapahtuman kirjauslomake:	
Asiakkaan nimi ja syntymäaika: _____	
Päivämäärä	Palvelutapahtuman kirjaus:

Imatran Kotiapu Oy, Y-tunnus 2681787-9, www.kotiapu.fi, 55100 Imatra, p. 0401424382

