



**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**2023**

## Sisällys

1.PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2.TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3.OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT.....	5
4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE.....	5
5.RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET.....	6
6.HENKILÖSTÖ.....	7
7.TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET.....	8
8.ASIAKASTURVALLISUUS.....	8
9.ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	8
10.PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN.....	10
11.TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN.....	10
12.ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	11
13.OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI.....	12

## 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

**Palvelujen tuottajan nimi:** Uudet Tuulet Hoiva Oy

**Palvelujen tuottajan Y-tunnus:** 2675227-8

**Osoite:** Aihkikuja 1, 41160 Tikkakoski

**Sijaintikunnan yhteystiedot:** Yritys Laukaalainen, toimintayksikkö Jyväskylä ja sen ympäristökunnat

**Palvelujen tuottajan virallinen nimi:** Uudet Tuulet Hoiva Oy

**Toimintayksikön nimi:** Uudet Tuulet Hoiva Oy

**Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:**

Henkilökohtainen apu (vammaispalveluiden kautta)

Kotihoito

Lapsiperheiden kotipalvelu

Liikkuvan asumisen tuki

Omaishoidon tuki

Vammaisten hoitoapu

Sotaveteraanit

Laukaan kotipalvelun ostopalvelu

Itsemaksavat

**Toimintayksikön postiosoite**

Aihkikuja 1

Postinumero 41160

Postitoimipaikka Tikkakoski

**Toiminnasta vastaavan henkilön nimi**

Maarit Heikkinen, sosionomi amk Puhelin 040-7212639, päivystys 045 613 4340

Postiosoite: Aihkikuja 1, 41160 Tikkakoski

Sähköposti: [maarit.heikkinen@uudettuulethoiva.fi](mailto:maarit.heikkinen@uudettuulethoiva.fi), [info@uudettuulethoiva.fi](mailto:info@uudettuulethoiva.fi)

**Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)**

**Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta:** Kevät 2015 Laukaa, Äänekoski, Jyväskylä, Hankasalmi, Petäjävesi

**Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta:** 9.6.2015

**Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettäessä):** Toistaiseksi voimassaoleva, vakuutusyhtiö Lähitapiola

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Uudet Tuulet Hoivan päällimmäisenä toiminta-ajatuksena on laatu ja kokonaisvaltainen työote. On ensisijaisen tärkeää, että pidämme huolta asiakkaidemme ja henkilökuntamme hyvinvoinnista. Huolehdimme, että työote on suunnitelmallista. Työ kentällä ja eri yhteistyötahojen kanssa on hektistä ja muuttuvaa, ja tällöin asiakkaiden eri tilanteet vaativat erityistä huomiota työntekijöiltä ja esimiehiltä.

Tavoitteenamme on, että henkilökuntamme pystyy vastaamaan asiakkaan erilaisiin ja muuttuviin tarpeisiin. Pääasiassa toimintamme on tällä hetkellä keskittynyt lapsiperheiden, vammaisten lasten sekä lastensuojeluperheiden kotipalveluun. Toiminnassamme olemme tarjonneet asiakkaille tarjoamalla yksilöllisiä hoiva- ja tukipalveluja, huomioiden asiakkaiden eri yhteistyötahot.

Kotihoidon tavoitteena on, että asiakas on voinut toiveensa mukaan selviytyä kotona mahdollisimman pitkään. Kotipalvelun avulla olemme tukeneet sekä auttaneet asiakkaitamme selviytymään kotona arjen askareista ja muista haasteista. Kotipalvelumme on pitänyt sisällään kodissa ja sen ulkopuolella tapahtuvaa yksilön ja perheen henkilökohtaista huolenpitoa, tukemista ja arkiaskarapua. Itsemaksaville asiakkaille olemme tehneet palvelu- ja hoitosuunnitelman yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa häntä hoitavan ja/ tai huoltavan omaisen kanssa. Olemme tehneet yhteistyötä Jyväskylän kotipalvelun palveluohjaajien, vammaispalvelun, vanhuspalvelun ja lastensuojelun kanssa. Asiakkaina ovat olleet itse maksavat asiakkaat, palveluseteliasiakkaat, Laukaan kunnan vanhus- ja vammaispuolen asiakkaat.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme on läpinäkyvää ja asiakasta kunnioittavaa. Teemme työmme kiireettömästi asiakasta kuunnellen. Laadimme pidemmissä kotipalvelusuhteissa yksilöllisen asiakassuunnitelman, jota päivitämme tasaisin väliajoin. Erityisesti vanhusten kanssa tehtävässä kotipalvelussa otamme tarpeen mukaan asiakkaan omaiset mukaan asiakassuunnitelman laatimiseen asiakkaan näin halutessa. Arvostamme ja kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä. Tarjoamme laadukasta ja asiantuntevaa hoivaa ja huolenpitoa asiakkaalle. Voimme tarjota asiakkaille lyhyelläkin varoitusaajalla palveluita kotiin.

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

#### **Omaavonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät:**

Maarit Heikkinen; Esimiestyö, kentällä tehtävä työ, asiakassuhteet, muut työntekijäasiat, yhteistyö kuntien ja kaupungin edustajien kanssa. Susanna Santanen; hallintotehtävät, kentällä tehtävä työ, työntekijäasiat, asiakassuhteet, yhteistyö kuntien ja kaupungin edustajien kanssa

#### **Omaavonnann vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät**

Maarit Heikkinen, toiminnan vastuuhenkilö

Aihkikuja 1, 41160 Tikkakoski p. 040-7212639, maarit.heikkinen@uudettuulethoiva.fi

#### **Omaavonnann suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)**

Maarit Heikkinen; yrittäjä, toiminnanjohtaja Susanna Santanen; yrittäjä, hallintojohtaja

Työntekijän perehdytyksessä tutustutaan omaavontasuunnitelmaan. Työntekijät osallistuvat omaavontasuunnitelman päivittämiseen työkokouksissa.

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

- suullisesti saatava palaute

- palautelomake asiakkaalle täytettäväksi tasaisin väliajoin 1 krt/vuosi (myös tarvittaessa asiakkaan omaiset) tai asiakkuuden päätyttyä

--> palautteen avulla kehitetään toimintaa jatkuvasti

#### **Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa**

Asiakaspalautteista tehdään yhteenveto, mitä kehitettävää, mikä toimii hyvin jne. Yhteenveto käydään läpi työkokouksissa koko työyhteisön kanssa, jotta työntekijät näkevät, millaista palautetta asiakkailta on tullut. Osa palautteista päätyy myös nettisivuillemme, sillä haluamme toiminnan olevan läpinäkyvää. Asiakaspalautteita säilytetään niille varatussa kansiossa. Saatuja palautteita käydään läpi välittömästi seuraavassa työkokouksessa, kun palautetta on saatu. Työkokoukset ovat noin joka toinen kuukausi.

#### **Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä**

Asiakkailta kerätään palautetta saadusta palvelusta, samalla pyydetään kehittämisideoita, jotta toiminta palvelisi asiakkaan tarpeita mahdollisimman hyvin.

#### **Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi**

Käytössämme on asiakastytyväisyyskaavake, jonka lähetämme asiakkaalle postin mukana tai sähköisesti täytettäväksi 1krt vuodessa tai asiakkuuden päätyttyä. Kyselyyn vastataan nimettömästi. Keräämme asiakastytyväisyyskyselyt yhteen ja teemme niistä yhteenvedon, jonka mukaan kehitämme toimintaamme.

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

### **Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti**

Käymme toimintaamme läpi yksityiskohtaisesti pohtien mahdollisia riskejä, kriittisiä työvaiheita sekä mahdollisia vaaratilanteita. Toiminnassamme suurimmat riskit ovat asiakkaan luona, joten näitä ei ole kovinkaan pitkälle mahdollista ennakoida. Perehdytyskansiossa on erikseen ohjeistus väkivallan uhkan varalle, jossa ohjeistetaan työntekijää toimimaan oikein uhkaavassa tilanteessa. Riskit, joihin voimme esimerkiksi törmätä ovat seuraavia:

1. Asiakkaan lapsi/lapset karkaa
2. Asiakas ei avaa ovea, emmekä saa häneen yhteyttä (tieto perheestä, että käynti on erityisen tärkeä)
3. Asiakkaan lapsi meinaa tukehtua
4. Asiakas tai asiakkaan lapsi on aggressiivinen
5. Asiakaskäynnillä huomaamme vesiputken vuotavan
6. Lapsi kaatuu tai satuttaa itseään
7. Työntekijä loukkaa itsensä (esim. kaatuminen)

### **Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään**

Työntekijä täyttää uhka- ja vaaratilanelomakkeen, johon hän kirjaa hyvin yksityiskohtaisesti tapahtuneen. Esimies käy tilanteen yksityiskohtaisesti läpi paikalla olleiden työntekijöiden kanssa pyrkien löytämään jälkikäteen mahdollisia erilaisia toimintatapoja jatkossa samantyyllisten tilanteiden varalle. Käsittelemme myös työkokouksissa nämä lomakkeet, näistä pyritään oppimaan koko työyhteisönä.

### **Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan**

Pyydämme tarkat tiedot asiakkaasta palvelun tilaajalta, yhteistyökumppaneilta. Ensimmäisen käynnin jälkeen asiakastietojen päivitys asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa olemme yhteydessä palvelun tilaajaan ja pyydetään esim. tiettyihin tilanteisiin tarvittaessa työparia.

Kaikkiin riskeihin ja vaaratilanteisiin ei yritys voi vaikuttaa, mutta tilanteet otetaan vakavasti ja mietimme keinoja, joilla nämä estetään. Jos kyseessä on yrityksen toiminnasta johtuva tilanne, yritys korjaa mahdollisen puutteen/ menettelytavan välittömästi sellaiseksi, ettei siitä enää koidu haittaa.

### **Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille**

Tilanteet käydään läpi välittömästi uhka-, vaaratilanteen tapahduttua asianosaisen ja esimiehen kesken. Mietitään kuinka tilanteesta olisi voitu välttyä ja olisiko se ollut edes mahdollista. Työntekijä tekee tilanteesta uhka- ja vaaratilanneraportin, joka arkistoidaan läpikäynnin jälkeen. Käsittelemme asian asiakkaan/ perheen kanssa. Olemme tarvittaessa palvelun tilaajaan yhteydessä.

Tilanteet käydään koko työyhteisön kanssa läpi yhteisessä tapaamisessa (säännölliset kokouksen työyhteisön kesken) ja yhdessä luodaan uusi toimintatapa. Lisäksi kokouksesta tehdään muistio, joka jaetaan jälkikäteen jokaiselle työntekijälle (jos joku työntekijä on ollut estynyt tulemasta kokoukseen, tätä kautta tieto tavoittaa myös hänet).

*Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille:*  
[http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1571326](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326)

## 6. HENKILÖSTÖ

Vakinaisen henkilöstön määrä vaihtelee ja on noin 20. Työntekijöiden ammatillinen peruskoulutus on pääsääntöisesti lähihoitaja tai muu sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus. Tukipalveluita tekeviä työntekijöitä on 3 (kotihoitotyöntekijä, sosiaalikasvattaja ja kotipalvelutyöntekijä/siivoaja).

Henkilöstöllä on erityisosaamista erityislapsista, kehitysvammaisista asiakkaista ja tukiviittomista.

**Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)**

Uusia työntekijöitä haetaan te-palveluiden mol.fi-sivuston kautta. Ilmoitamme tänne uuden työpaikan kuvauksineen. Nykyään käytämme avoimen työpaikan tiedottamisessa myös Facebookin markkinointia. Olemme huomanneet, että tätä kautta tavoitamme parhaiten potentiaaliset työnhakijat.

Hakuaikana yleensä 2-3 vkoa, jonka jälkeen luemme läpi tulleet työhakemukset ja kutsumme heistä potentiaalisimmat haastatteluun. Haastattelun yhteydessä katsomme henkilöllisyystodistuksen sekä tutkintotodistukset, soitamme mahdollisille suosittelijoille. Tehtävään valitun tulee esittää rikosrekisteriote ennen työn aloitusta.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)**

Toinen yrittäjistä perehdyttää työntekijän työhön. Perehdytykseen varataan aikaa 2h. Tämän jälkeen työntekijä perehtyy rauhassa toimistolla olevaan perehdytyskansioon ja kuittaa perehdytettävät osiot kansiossa oleviin lomakkeisiin. Tämä perehdytyskansio on todella laaja ja sen lukemiseen kuluu muutama tunti, tämä on palkallista aikaa. Työntekijällä on mahdollisuus palata perehdytyksen jälkeen asioihin, joihin tarvitsee vielä tukea ja tarvittaessa varaamme uuden ajan toimistolle ja käymme tarvittavia asioita läpi. Työntekijä saa itselleen perehdytyksessä kaavakkeen, johon voi perehdytyksen yhteydessä tutustua ja kirjailla huomioita ylös.

**Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut)**

Työntekijöitä rohkaistaan osallistumaan koulutuksiin. Vuosittain suunnitellaan aina seuraavan vuoden koulutustarpeet, mitä osaamista uupuu, mikä työntekijöitä kiinnostaa.

Kehityskeskustelut järjestetään kerran vuodessa esimiehen ja työntekijän välillä tai tarvittaessa useammin, jos työntekijä tai esimies kokee, että sellaiselle on tarvetta.

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Työ tehdään asiakkaan kotona ja käytössämme on asiakkaan omat hoito- ja siivousvälineet. Tarvittaessa toimistoltamme on haettavissa siivousvälineet asiakkaan käynnille ja näistä laskutamme asiakasta aina erikseen.

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

**Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot**

Yrittäjät: Jaana Närhi ja Susanna Santanen p. 045 613 4340

**Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)**

Ennen asiakaskäyntiä saamme tietoa asiakkaasta ja ensimmäisellä kotikäynnillä asiakkaan luona kartoitamme mahdolliset asumiseen tai asiakkaaseen liittyvät riskit. Jos havaitsemme asiakasturvallisuuden olevan vaarassa, otamme tämän asiakkaan kanssa esille ja tarvittaessa palvelun tilaajan sekä yhteistyökumppanien kanssa. Riskien analysointia tehdään aina asiakaskäynneillä. Asiakasturvallisuuteen liittyvistä seikoista kirjaamme asiakastietojärjestelmään.

**Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytys- laitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvästeiden toimivuuden varmistus, jne.)**

Tarvittaessa autamme asiakasta testaamaan turvarannekkeet yms. kotona olevat turvallisuuslaitteet. Kirjaamme tämän testauksen asiakastietoihin. Tällä hetkellä asiakkaillamme ei juuri ole turvalaitteita käytössä, sillä asiakkainamme ei ole kuin muutama ikäihminen.

**Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma**

Työkokouksissa käymme läpi asiakaskäynneillä nousseita asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita. Käymme keskustelua eri tilanteista ja siitä, kuinka tilanne on edennyt, kuinka sen olisi pitänyt mennä ja olisiko riskiä voitu välttää. Tehtävämme on mahdollisuuksien mukaan ennaltaehkäistä riskejä ohjaamalla asiakasta.

Työntekijöillä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus, lääkehoidon perusteet, lääkelaskut ja PKV-lupa, lääkkeenjokolupa ja hygieniapassi. Työnantaja pitää näistä rekisteriä.

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

**Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman**



**(lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon**

Itse maksavien asiakkaiden kanssa laadimme tarvittaessa asiakassuunnitelman sekä solmimme palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa kerrotaan asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja myös neuvotaan, kuinka hän voi olla yhteydessä oman kunnan kuluttajaneuvontaan, jos ei ole meihin palveluntarjoajana tyytyväinen. Asiakassuunnitelmaa päivitetään säännöllisin väliajoin tarpeen mukaan. Palvelusopimuksen laatiminen on tärkeää, jotta asiakas saa palvelujen maksu kotitalousvähennyksiin.

Palvelusetelillä tai maksusitoumuksella tulevien asiakkaiden kanssa tilaaja on jo laatinut palvelutarpeen arvioinnin ja yrityksemme toteuttaa tilaajan antamien sopimusten mukaan asiakaskäynnit. Ohjaamme ja neuvomme tarvittaessa asiakkaita hakemaan mm. muita tukipalveluita ja teemme heidän kanssaan tilaajan vaatiman palvelupalautteen. Asiakkaille annamme ensimmäisellä asiakaskäynnillä lomakkeen, josta tulee esille yrityksemme tärkeät käytännöt mm. peruutusehdot ja lomakkeessa on asiakkaalle tarvittavat tiedot palvelun jatkohakemuksen suhteen.

**Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.**

Asiakkuuden alussa käydään yhdessä läpi palvelusopimusehdot kohta kohdalta.

**Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).**

**Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan**

Yrittäjä Maarit Heikkinen

Aihkikuja 1

41160 Tikkakoski

p. 040-7212639

**Sosiaaliamiehen yhteystiedot**

Eija Hiekka p. 044 265 1080 (vastaa Keski-Suomen alueesta)

sähköposti [eija.hiekka@koske.fi](mailto:eija.hiekka@koske.fi)

**Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä**

Muistutus käydään läpi työntekijän kanssa ja selvitetään, mistä muistutuksesta on kyse, onko aiheellinen jne. Jos kyseessä on kirjallinen muistutus, vastataan tähän kirjallisesti. Työntekijän kanssa käydään tilanne läpi ja mitkä vaikutusmahdollisuudet tilanteen syntymiseen on ollut työntekijällä ja miten jatkossa olisi hyvä toimia. Myöhemmin selvitetään, onko tilanne muistutuksen jälkeen muuttunut toivottuun suuntaan.

### **Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa**

Kirjaamme kaikki asiakaskäynnit. Jos huomaamme asiakkaan palvelutarpeeseen tulevan muutosta (tarvitsee enemmän/vähemmän tukea jne.), ilmoitamme asiasta välittömästi kunnalle ja käymme tämän läpi asiakkaan kanssa. Asiakaskäynnit kirjataan LoikkaDesignen Nursebuddy-ohjelmaan, johon jokaisella työntekijällä on suojattu yhteys matkapuhelimen kautta. Asiakastunnit kirjataan Palse-järjestelmään.

### **Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta**

Kuluttajasuoja Jyväskylässä: Keski-Suomen maistraatin Jyväskylän toimipiste, Yliopistonkatu 28, Jyväskylä. puh. 0718 731 901

### **Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma**

Kerromme asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja asemastaan aina, kun siihen ilmenee tarvetta asiakkaan elämässä. Ja tarpeen mukaan ohjeistamme asiakasta asian eteenpäin viemisessä.

## **10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN**

### **Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta**

Kotipalvelutyössä työotteemme on toimintakykyä ylläpitävä. Emme tee asiakkaan puolesta vaan asiakkaan kanssa. Tällä edesautamme sitä, että toimintakyky pysyy yllä. Samalla rohkaisemme asiakasta tekemään ei-niin-mielekkäitäkin asioita tuetusti/itsenäisesti. Fyysisten töiden ohella olemme juttukaverina ja tarpeen mukaan teemme asioita yhdessä. Jos näemme, että asiakas ei selviydy arjestaan olemassa olevien tukitoimien avulla, otamme tämän esille asiakkaan kanssa ja olemme yhteydessä asiakkaan luvalla asiakkaan omaiseen ja palvelun tilaajaan. Jos asiakas ei ole asiasta samaa mieltä, meidän tulee kertoa asiakkaalle huolestamme ja velvollisuutemme asian eteenpäin viemisessä ja tällöin viemme asiaa eteenpäin tarvittaville tahoille. Kannustamme, rohkaisemme ja kuljemme asiakkaiden rinnalla heidän elämän eri vaiheissa lämpimällä ammattitaidolla.

## **11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAHOIDON JÄRJESTÄMINEN**

Yrityksemme ei järjestä terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa. Jos asiakkaalla on tarve näille palveluille, ohjaamme asiakasta eteenpäin antamalla tarvittavia yhteystietoja.

### **Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot (lääkkeenjako)**

Heli Salo-Edwards, yrityksen sairaanhoitaja

Yksikön vastaava lääkäri: Heikki Janhunen, Seppälääkärit (vastaa lääkeluvista)

### **Potilasasiamiehen yhteystiedot**

Äänekoski: Anna-Kaisa Hyvönen, p. 020 632 2531,

Jyväskylä, Petäjävesi ja Hankasalmi: Ilkka Puhakka, p. 014 336 6435,

Laukaa: Marjatta Koivunen-Issakainen p. 014 269 5470

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### **Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta**

Käytössämme on Nursebuddy hoivaohjelmisto. Muut tarvittavat asiakirjat säilytetään lukollisessa kaapissa osoitteessa Aihkikuja 1, 41160 Tikkakoski. Tähän arkistoon pääsy on Maarit Heikkisellä, Susanna Santasella ja Carita Sohlmanilla.

### **Tietosuojavastaavan ja työsuojelupäällikön yhteystiedot**

Maarit Heikkinen, Aihkikuja 1, 41160 Tikkakoski, p. 040-7212639

[maarit.heikkinen@uudettuulethoiva.fi](mailto:maarit.heikkinen@uudettuulethoiva.fi)

**Työsuojeluvaltuutettu:** Carita Sohlman [carita.sohlman@uudettuulethoiva.fi](mailto:carita.sohlman@uudettuulethoiva.fi)

*Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)*

*Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla:*

*<http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja*

*<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>*

*Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas*

*<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>*

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:**

**<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)**

Työsopimukseen on erikseen kirjattu vaitiolovelvollisuus ja salassapito Uudet Tuulet Hoiva Oy:ssä. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Vaitiolovelvollisuus käydään vielä suullisesti läpi kokonaisuudessaan työntekijän kanssa.

### **Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)**

Käytössämme on Nursebuddy hoivaohjelmisto sekä Nappula yksikössä. Tarvittavat asiakirjat säilytetään toimiston lukollisessa arkistokaapissa, johon avain vain yrittäjillä ja työsuojeluvaltuutetulla.

Asiakkuussuhteen päätyttyä luovutamme asiakirjat palvelun tilaajalle.

**Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa**

Puhelinsoitot, yhteiset palaverit.

**13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI**

**Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta**

Omaevalvontaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Jos muutoksia tulee, kirjataan ne omaevalvontasuunnitelmaan.

**Kuvaus omaevalvontasuunnitelman päivittämisprosessista**

Yhdessä työntekijöiden kanssa mietitään omaevalvontaan liittyvien asioiden päivittämisestä, kehittämisestä ja muuttumisesta. Kentältä ja laista tulevilla muutoksilla on iso merkitys omaevalvonnan päivitykseen. Myös asiakaspalautteilla tärkeä rooli muutoksessa.

Paikka ja päiväys

---

Allekirjoitus

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys Maarit Heikkinen