

Siivouspalvelu SiPa Oy:n

Sosiaalipalveluiden omaevalvontasuunnitelma.

Sisältö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Siivouspalvelu SiPa Oy

Y-tunnus 2074370-9

Kunta: Kirkkonummi (HUS)

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus: Hirsalantie 11, 02420 Kirkkonummi

Sijaintikunta yhteystietoineen: Kirkkonummi, PL 20, 02401 Kirkkonummi, Puh: 09 29671

Palvelumuoto: Kotisiivous ikääntyneille

Esimies: Christian Fagerlund

Puhelin: 040 418 5613

Sähköposti christian.fagerlund@siivouspalvelusipa.fi

Toimintalupatiedot

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 13.01.2021

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: -

Ostopalvelujen tuottajat: Ei ostopalveluita

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

-

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuotamme kotisiivouspalveluita sosiaalihuoltopalveluna vanhuksille sekä muille henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut esimerkiksi sairauden takia. Toimintamme perustuu sosiaalihuoltolaakiin, vanhustalvelulakiin ja lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta.

Toimintaperiaatteet

Toimintaperiaatteita ovat yksilöllisyys, turvallisuus, ihmisläheisyys ja ammatillisuus.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta tai asiakkaat/omaiset tuovat aina esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit Siivouspalvelu SiPan johdolle (Christian Fagerlund) ja hän jatkaa asiaa eteenpäin sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden mukaan. Siivouspalvelu SiPan johto sekä siivoojat valvovat, että asiakas pärjää riittävän hyvin, ja ettei häntä kaltoinkohdella. Esimerkiksi, että mahdollinen kotihoito on tehty asiallisesti ja ettei asiakasta kaltoinkohdella esimerkiksi rahallisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Jos haittatapahtumia tai läheltä piti -tilanteita tulee, niistä tulee aina ilmoittaa SiPan johdolle, jolloin ne käsitellään yhdessä työntekijöiden ja asiakkaan kanssa ja analysoidaan yhdessä, miten jatkossa näiltä vältytään. Kirjataan myös tapahtuma omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavat toimenpiteet

Tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle yhteisesti johdon toimesta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMA

Omavalvonnan suunniteluun ovat osallistuneet Christian Fagerlund, Joonas Juntunen, Maire Liivar ja Sille Kuura. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Christian Fagerlund (040 418 5613).

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvonta suunnitelma on nähtävillä SiPan toimistossa sekä nettisivuilla ja se toimitetaan aina asiakkaalle sopimuksen teon yhteydessä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa. Asiakas ja/tai hänen omaistensa otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin heti alussa palvelusopimusta tehdessä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja varmistetaan että asiakas on tietoinen kaikista palvelutarjooman vaihtoehtoistamme, jotta asiakkaan näkemys palvelutarpeesta tulee kuulluksi. Henkilökunnan tuntemuksesta palvelusuunnitelman sisällöstä varmistaa yrityksen johto henkilökohtaisesti.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan satunnaisilla yhteydenotoilla asiakkaaseen johdon toimesta, jos epäasiallista kohtelua havaitaan, puuttuu johto asiaan ja käy asian läpi yhdessä asiakkaan ja henkilökunnan kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaat ja heidän läheisensä saavat antaa palautetta vapaasti. Kerran vuodessa pyritään myös kartoittamaan asiakkaan tyytyväisyys asiakastyytyväisyyskyselyllä. Palautteen pohjalta kehitetään tarvittaessa SiPan toimintaa asiakasystävällisemmäksi.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yrityksen vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: Christian Fagerlund

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Johanna Söderlund

puh: 019 289 2000, pääsääntöisesti maanantai – torstai klo. 13.00 – 15.00

- Neuvoa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- Avustaa muistutuksen teossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Toimintaa koskevat mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään johdon toimesta, jonka jälkeen johto huolehtii tarvittavista toimenpiteistä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kodin hoidon helpottaminen asiakkaalle edistää asiakkaan hyvinvointia.

Hygieniäkäytännöt

Noudatetaan tarkkoja hygieenisia ohjeita kodin siivouksessa ja muissa kotipalveluissa.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen (vrt. korona) ehkäistään käyttämällä maskeja ja suojäkäsineitä.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyötä tehdään asiakkaan pyynnöstä kolmansien osapuolten kanssa esimerkiksi kotisairaanhoidon kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Työtehtäviä suorittaessaan henkilökunta voi kiinnittää huomiota riskitekijöihin kodissa. Tällöin työntekijä ilmoittaa asiasta asiakkaalle ja esimiehelle. Jos on tarvetta, otetaan yhdessä yhteys viranomaisiin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi SiPalla on omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joita ovat työhistoria, koulut ja luotettavuus.

Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus työhistorian ja koulutuksen perusteella. Tarvittaessa tarkistamme historian edellisiltä työnantajilta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen huolehtii yhdessä johto ja työnjohto. Lisäksi henkilöstö täydennys koulutetaan lakisääteisiin ja viranomaisiin suosittelemiin kursseihin.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat

toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilökunnalle on tiedotettu näistä velvollisuuksista ja heidät on veloitettu toimimaan niiden mukaisesti. Korjaavista toimenpiteistä informoidaan asiakasta ja työntekijöitä.

Toimitilat

Palvelu tapahtuu asiakkaan kotona.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Noudatamme hyvää tietojen käsittelyä, jolta edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojasetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi meillä on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomais määräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Henkilötietojen ja avainten säilytys

Asiakkaan henkilötietoja säilytetään fyysisesti kansiossa, joka on lukitussa kaapissa Siivouspalvelu SiPa:n toimistossa. Sähköisesti tietoja säilytetään salasanalla lukitulla ulkoisella kovalevyllä, johon on pääsy ainoastaan yrityksemme johdolla. Näin kykenemme takaamaan henkilötietojen asiallisen säilytyksen ja asiakkaidemme tietojen turvallisuuden. Asiakkaalla on oikeus pyytää tietojen muutosta ja poistoa, mikä toteutetaan välittömästi pyynnöstä. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä valitus niin yrityksellemme kuin myös palveluita valvovalle osapuolelle (kunnat/virastot).

Mikäli asiakas luovuttaa meille avaimet, joiden avulla pääsemme asuntoon siivoamaan. Teemme avaintenluovutussopimuksen. Avaimia säilytetään lukitussa kaapissa Siivouspalvelu SiPa:n toimistossa ja avaimet ovat numeroitu. Avaimista ei siis selviä asiakkaan nimeä tai osoitetta, vaan avaimet ovat anonyymit. Näin voimme taata, että mikäli avaimet jostain syystä häviäisivät, kukaan ei tiedä mihin asuntoon avaimet käyvät.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaimista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista. Johto vastaa perehdytyksestä asiakastyön kirjaamiseen

Se, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä varmistetaan johdon toimesta asioiden läpikäynnillä työntekijän kanssa ja kirjallisella vaitiolosopimuksella. Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja tietoturva perehdytyksestä ja täydennyskoulutus käydään suullisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Christian Fagerlund , puh 040 418 5613.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Kirkkonummi, 3.2.2021

Allekirjoitus Christian Fagerlund