

Omavalvontasuunnitelma

Kuopion 4H-yhdistys ry
Tulliportinkatu 37 A 2 krs, 70110 Kuopio
0405583716, kuopio@4h.fi
Y-tunnus: 0276401-2

29.11.2022

Sisällys

1 Toimintayksikön tiedot	2
1.1. Perustiedot	2
1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
1.3 Riskinhallinta	2
2 Asiakkaan asema ja oikeudet	5
2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma	5
2.2 Asiakkaan kohtelu ja osallisuus	6
2.3 Asiakkaan oikeusturva	6
3 Palvelun sisällön omavalvonta	7
3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	7
3.2 Ravitseminen	8
3.3 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	8
4 Asiakasturvallisuus	8
4.1 Henkilöstö	8
4.2 Toimitilat	9
4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet	9
4.5 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	10
5 Omavalvontasuunnitelman seuranta	11

1 Toimintayksikön tiedot

1.1. Perustiedot

Omavalvontasuunnitelma koskee yhdistystä nimeltä Kuopion 4H-yhdistys ry, jonka Y-tunnus on 0276401-2. Yhdistystä johtaa sen hallitus, toiminnanjohtaja on kotipalvelun vastaava ja lisäksi kotipalvelussa työskentelee 4 työntekijää.

Yhdistys tuottaa kotipalvelun tukipalveluja. Kuopion 4H-yhdistys tuottaa seuraavia palveluita palvelusetelituottajana: Rintamaveteraanien ja sotainvalidien tukipalvelut, omaishoidon läkisääteisen vapaan tukipalvelut. Asiakkaita on vuositasolla noin 150.

1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Tavoitteena on tarjota Kuopion keskisellä alueella laadukasta ja lämminhenkistä palvelua asiakkaan toiveiden mukaan ja yhdessä asiakkaan kanssa siten, että hän kokee elämän kotona turvalliseksi ja mielekkääksi, hänen oma henkinen ja fyysinen toimintakykynsä säilyy ennallaan tai paranee ja hänen elämänilonsa ja merkityksellisyyden tunteensa kasvaa.

Palveluihimme kuuluvat monipuoliset siivoustyöt niin yksityisille kuin yrityksille sekä avustustyöt asiakkaan kotona – esimerkiksi ruuanlaitto, pyykkihuolto sekä kauppa- ja apteekkikäynnit asiakkaan puolesta tai asiakkaan kanssa yhdessä. Tarjoamme myös omaishoidon vapaiden tukipalveluita. Yhdistyksessä työskentelevät sairaanhoitaja ja kotityöpalvelun ammattitutkinnon suorittanut tarjoaa myös muutamia hoiva-apuun liittyviä palveluita asiakkaan hoitoon. Emme tarjoa asiakkaille lääkehoidollisia tai sairaanhoidollisia palveluja. Suurin osa asiakkaistamme käyttää palvelujamme siivoukseen. Tarjoamme asiakkaille myös kotitalonmiespalveluita. Teemme yhteistyötä muiden saman alan yritysten kanssa.

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat harjaannus, harkinta, hyvyys ja hyvinvointi 4H-järjestön arvojen mukaisesti. Tärkeitä arvoja ovat myös osallisuus, arvokkuus, kiireettömyys, läsnäolo ja ympäristöystävällisyys.

Asiakastyössä vaitiolovelvollisuus ja kokonaisvaltainen luottamus ovat hyvin tärkeitä asioita. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja pyrimme siihen, että palvelumme ottaa huomioon jokaisen asiakkaan yksilöllisesti. Pyrimme auttamaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistamaan ja ylläpitämään hänen mahdollisuuksiaan asua kotona. Puolustamme asiakkaan oikeuksia ja niiden toteutumista.

1.3 Riskinhallinta

Johdon eli toiminnanjohtajan ja yhdistyksen hallituksen tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskit tunnistetaan ja ennakoidaan asiakastyössä ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Läheltä piti-tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa ja annetaan lisäohjeita sen mukaan minkälaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan varautua paremmin tulevaisuudessa. Tapaturma- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitukset ja kirjaukset.

Läheltä piti- ja vaaratilanteet käydään läpi henkilökunnan kesken ja kirjataan ylös jo TUKESia varten. Mietimme yhdessä, kuinka tällaisissa tilanteissa tulee toimia ja kuinka riskitilanteita voidaan ehkäistä.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Käymme läpi tilanteen keskustelemalla siitä, kuinka tilanne sujui ja miten siihen reagoitiin. Emme syyllistä vaan mietimme, kuinka samanlaisissa tilanteissa tulisi jatkossa toimia. Kirjoitamme tilanteesta raportin itsellemme, joka tallennetaan tiedostoon, johon työntekijöillä on pääsy.

Jokainen laatupoikkeama ja vaaratilanne käsitellään, analysoidaan ja kirjataan ylös, jotta työmme olisi turvallista myös jatkossa. Riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan keskustelemalla työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa heti tilanteen jälkeen ja yleisellä tasolla vuosittaisten henkilöstöpalaverien yhteydessä. Kuopion Kaupungin kotihoidolle raportoidaan, mikäli asiakas on myös heidän asiakas ja tilanne sen vaatii.

Kuopion 4H-yhdistyksen kotipalvelun suurimmat riskit liittyvät työntekijän tai asiakkaan fyysiseen loukkaantumiseen sekä asiakkaan irtaimiston rikkoutumiseen. Asiakassuhde saattaa myös ajautua kriisiin erimielisyyksien vuoksi joko asiakkaan ja yrittäjän tai asiakkaan edustajien, kuten omaisten ja yrittäjän välillä. Myös työntekijän kohtaama väkivallan uhka on todellinen riskitekijä erityisesti muistisairaiden kanssa työtä tehdessä.

Työntekijöillä on työn puolesta pakollinen työtapaturma- ja ammatitautivakuutus. Toiminnanjohtaja yhdessä hallituksen kanssa huolehtii sekä toiminnanjohtajan omasta ja työntekijöidensä henkisestä hyvinvoinnista ja jaksamisestaan, jotta väsymys ei lisäisi vaaratilanteita työssä. Kaikkien työntekijöiden fyysiseen kuormittumiseen ja peruskuntoon sekä ergonomiaan kiinnitetään huomiota ja kannustetaan liikunnalla ylläpitämään kuntoa.

Asiakasta avustettaessa noudatetaan huolellisuutta siten, että asiakkaalle tarvittaessa ohjeistetaan ja sanoitetaan ympäristön esteitä. Asiakkaan fyysistä jaksamista seurataan joka käynnillä ja palvelua muokataan jaksamisen mukaan. Asiakasta ei viedä tilanteisiin, joissa riski on ilmeinen, vaan pyritään aina toimimaan turvallisissa rajoissa kuitenkin siten, että asiakkaan toimintakyky säilyy tai paranee etenevä sairaus tarvittaessa huomioon ottaen.

Siivousvälineitä säilytetään ja käytetään asiakkaan luona siten, että ne aiheuttaisivat mahdollisimman vähän vaaratilanteita, esimerkiksi kulkuväylille ei jätetä imuria tai johtoa lojumaan eikä pesuaineita jätetä lasten ulottuville.

Toisen ihmisen kotona työtä tehtäessä on aina suhtauduttava suurella kunnioituksella hänen kotiaan ja sen esineistöä kohtaan. Jos esineitä on esimerkiksi siivotessa siirreltävä, ne asetetaan samoille paikoille. Tarvittaessa helposti särkyviä esineitä voidaan yhdessä asiakkaan kanssa sopien siirtää ylemmäs rikkoutumisvaaran vähentämiseksi. Tarpeetonta huonekalujen ja koriste-esineiden siirtelyä vältetään. Muita asiakkaan kanssa toimivia tahoja informoidaan asiakkaan kunnossa havaituista muutoksista siten, että he voivat tämän toiminnassaan huomioida.

Yhdistyksessä on useampi työntekijä ja esimiehenä toimiva toiminnanjohtaja, joten yhden henkilön loukkaantuessa pääsääntöisesti pärjätään oman väen voimin. Tarvittaessa voisimme toimia myös yhteistyössä saman alan yrittäjien kanssa ja tilanteen sitä vaatiessa voi harkita myös palveluiden ostamista. Asiakkaan fyysisen loukkaantumisen tai asiakkaan irtaimiston vahingoittumisen varalle on yrittäjällä toiminnanvastuuvakuutus.

Erimielisyydet asiakkaan tai omaisten kanssa hoidetaan ensisijaisesti mahdollisimman pian kasvokkain keskustellen. Jos tämä ei ole mahdollista tai tuota tulosta, asiakasta tai asiakkaan edustajaa pyydetään tuomaan esiin tyytymättömyytensä mielellään kirjallisesti. Tämän jälkeen asiasta voidaan taas keskustella puhelimitse tai kasvokkain ja pyrkiä selvittämään erimielisyys sekä muuttaa toimintaa tarvittaessa. Jos tyytymättömyys jatkuu useasta keskusteluyrityksestä huolimatta, yrittäjä ohjaa asiakkaan toiselle yrittäjälle.

Väkivalta tai sen uhka koetetaan selvittää rauhallisella toiminnalla. Kuitenkin väkivallan uhka oikeuttaa yhdistyksen työntekijöitä yksipuolisesti päättämään toisen ihmisen mukaan ottamisesta palvelutilanteeseen asiakkaan tai hänen edustajansa kustannuksella, ellei asiakas halua katkaista sopimusta. Väkivallan

uhan jatkuessa tai pahentuessa asiakas ohjataan sopivamman palvelun piiriin ja sopimus puretaan.

2 Asiakkaan asema ja oikeudet

Toimimme asiakaslähtöisesti kunnioittaen asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus antaa palautetta työstämme ja otamme sen huomioon. Asiakas asuu omassa kodissaan ja kunnioitamme työssämme asiakkaan intymiteettisuoja ja oikeutta päättää omista asioistaan.

Emme käytä rajoitteita tai pakotteita. Käytämme kuitenkin oikeuttamme ja velvollisuuttamme viranomaiselle ilmoittamiseen, jos asiakkaan tilanne näyttää vaarantavan hänen itsensä tai jonkun muun henkilön henkeä tai terveyttä.

2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakassuhteen alussa ja aina tarvittaessa asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa keskustellaan asiakkaan kunnosta ja palveluntarpeesta. Jokaisen asiakkaan kanssa asiakassuhteen alussa laaditaan palvelusopimus. Sopimuksessa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen ja henkinen kunto ja hänen toiveensa palvelusta ja määritellään palvelun tavoite, määrä ja laatu sekä hinta. Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa ja hänen/heidän mielipiteensä kirjataan ylös palvelusopimukseen.

Lisäksi teemme tarvittaessa yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa palvelusuunnitelman, jota täydennetään asiakkaan elämäntilanteen tai toimintakyvyn muuttuessa. Palvelusuunnitelmassa kerrotaan asiakkaan tilanne suunnitelman laatimishetkellä fyysisen ja henkisen kunnan suhteen ja käytössä olevat apuvälineet. Palvelusuunnitelman laadinnassa ovat mukana tarvittaessa asiakkaan ja palveluntuottajan lisäksi myös asiakkaan omainen tai edunvalvoja. Asiakasta kuullaan ja hänen toiveitaan noudatetaan ensisijaisesti. Omaisten mielipidettä kuullaan erityisesti silloin, jos asiakas ei itse pysty ilmaisemaan tahtoaan.

Jotta palvelusopimus ja -suunnitelma olisivat käytännönläheisiä työkaluja, asiakasta hoitavat ja avustavat työntekijät perehdytetään asiakkaan tilanteeseen ja he tekevät yhteistyötä asiakkaan omaisten ja muiden hoitavien tahojen kanssa.

Palvelusuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään sekä asiakkaan että yrityksen kappaleisiin vuosittain tai jos asiakkaan kunnossa tai palvelussa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä asiakasta tai hänen edustajaansa informoidaan mahdollisuudesta muuttaa palvelusuunnitelman sisältöä milloin vain. Sopimus voidaan irtisanoa ilman irtisanomisaikaa.

2.2 Asiakkaan kohtelu ja osallisuus

Asiakasta kuunnellaan aktiivisesti jokaisella palvelukäynnillä ja toiveet muutoksista kirjataan ylös asiakkaan tietoihin. Asukkaiden hyvä kohtelu on usein yhteydessä henkilökunnan hyvinvointiin. Satsaamalla sekä omaan hyvinvointiinsa, että asiakkaan kuulemiseen, yrittäjä pystyy kohtelemaan asiakasta kunnoittavasti ja asiallisesti vaikeissakin tilanteissa. Asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa ja hänen vointinsa tarkastetaan ja sitä tarkkaillaan, vaikka varsinainen sopimuksen mukainen työ olisi esimerkiksi siivous. Niin kiire ei koskaan ole, että asiakas jää huomiotta. Myös asunnon turvallisuuteen ja turvallisuudessa tapahtuneisiin muutoksiin kiinnitetään huomioita käynnillä.

Otamme kaikki palautteet vakavasti sekä keskustelemme niistä johdon ja asiakasta hoitavan/avustavan työntekijän kanssa. Muutamme heti tapaamme palvelulla asiakasta, jos asiakas ei ole siihen tyytyväinen. Jos on tapahtunut vaaratilanne tai haittatapahtuma, käymme tapahtuneen läpi asiakkaan ja osallisena olleen työntekijän kanssa mahdollisimman pian ja tarvittaessa otamme yhteyttä hänen omaisiinsa tai läheisiinsä. Riitatapauksissa ohjataan ottamaan yhteys kuluttajaneuvontaan ja pyritään saamaan ratkaisu neuvotellen suoraan asiakkaan tai hänen omaistensa kanssa.

Pyrimme tarjoamaan ilmapiirin ja välineet, joilla kaikenlaisen palautteen antaminen on helppoa. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan pyritään kysymään kasvokkain säännöllisesti palautetta työmme laadusta. He voivat myös lähestyä meitä tekstiviestillä, sähköpostilla tai puhelimitse. Yhteyttä voi ottaa ”omaan” hoitajaan/siivoajaan tai yhdistyksen toimistoon. Näitä kanavia asiakkaat ovatkin käyttäneet halutessaan antaa palautetta. Jos asiakas ei ole antanut palautetta pitkään aikaan, pyydämme sitä häneltä erikseen. Laadukas palvelu on työmme elinehto ja se otetaan vakavasti.

Toimintamme muokkautuu ja kehittyy jopa ensisijaisesti asiakaspalautteen avulla. Palaute ohjaa toimintaamme ja yrityksen kehittämistä sekä nopealla, asiakaskohtaisella tavalla, että suurempina linjoina, sillä kehittävää asiakaspalautetta tarkastellaan aina myös mahdollisena laajempana kehittämistarpeena.

Kaikki muistutukset, kantelu- tai muut valvontapäätökset käydään läpi johdon ja henkilökunnan kesken ja tehdään tarvittavat muutokset toimintaan tulevaisuudessa. Asiakkaalta pyydetään selvitys tapahtuneesta ja käydään tapahtuma läpi hänen kanssaan ja henkilökunnan kanssa, esitetään korjaavat toimenpiteet. Muistutuksen käsitellään mahdollisuuksien mukaan heti, mutta kuitenkin viikon sisällä.

2.3 Asiakkaan oikeusturva

Muistutukset osoitetaan yhdistyksen toiminnanjohtajalle/hallitukselle osoitteeseen Kuopion 4H-yhdistys ry, kotipalvelu, Tulliportinkatu 37 A 2 krs, 70110 Kuopio. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 viikko. Muistutukset käsitellään luottamuksellisesti yhdistyksen sisällä ja asiakirjat säilytetään asiakkaan tiedoissa asiakaskansiossa. Muistutukseen reagoidaan henkilökohtaisella yhteydenotolla johdolta muistutuksen tekijälle viikon sisällä. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine ja asia pyritään selvittämään siten, että molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä. Jos tyytymättömyys jatkuu, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai kuluttajaneuvojaan.

Muistutukset liitetään yhdistyksen vuosittaiseen toiminnan seurantaan siten, että niistä kirjoitetaan kooste ja tilannetta ja toiminnan muutostarpeita arvioidaan vähintään vuosittain. Vakavissa tapahtumissa, kuten asiakkaalle sattuneissa tapaturmissa ja uhkaavissa tilanteissa, toimintaa pyritään heti muuttamaan turvallisempaan suuntaan konkreettisoin keinoin.

Alueen sosiaaliasiamies:

Sosiaaliasiamies

Antero Nissinen

puh. 044 718 3308

puhelinajat ma - to klo 9 - 11.30

sosiaaliasiamies(at)kuopio.fi

Alueen kuluttajaneuvonta:

Puh. 029 553 6901 (suomeksi) – tfn 029 553 6902 (på svenska)

Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavaran ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen

3 Palvelun sisällön omavalvonta

3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Tarkkailemme asiakkaan yleisvointia käyntimme yhteydessä, vaikka käyntimme tarkoitus ei olisi hoiva tai hoito. Jos havaitsemme hänen fyysisessä tai psyykkisessä voinnissaan muutoksia, keskustelemme yrityksen johdon kesken asiasta.

Kiireellisessä tilanteessa otamme yhteyttä Kuopion sosiaali- ja terveyspalveluihin ja hyvin huolestuttavassa tilanteessa soitamme suoraan hätänumeroon. Annamme asiakkaalle tarvittaessa tukea ja tietoa toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi ja ohjaamme hänet asiantuntijan luo.

Henkilöstöpalavereissa ja hallituksen kokouksissa keskustelemme asiakkaita koskevista huolista ja ajatuksista ja pyrimme näin pysymään ajan tasalla kaikkien asiakkaittemme toimintakyvystä.

Huolehdimme hygieniasta ja sairauksien leviämisen ehkäisystä siten, että käytämme työssämme joko kertakäyttöisiä tai pestäviä suojia tarpeen mukaan. Avustamme asiakkaita heidän hygieniaansa liittyvissä asioissa. Toimimme hygieenisten toimintatapojen mukaan, ettemme levitä sairauksia tai aiheuta muiden henkilöiden sairastumista.

3.2 Ravitsemus

Asiakkaan kanssa ruokaa laitettaessa ja kauppa-asioissa avustettaessa pyritään mahdollisuuksien mukaan vaikuttamaan siihen, että ruoka olisi monipuolista ja ravitsevaa käytettävissä olevan rahan ja asiakkaan makumieltymysten puitteissa. On tärkeää, että ruoka maistuu ja auttaa jaksamaan arkisia askareita. Ruoka on sekä mielen että kehon ravintoa. Jos ravitsemuspuolella näyttää olevan suurempia ongelmia, autamme asiakasta saamaan apua esimerkiksi ravintoneuvojalta.

Asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai omaistensa avustuksella ruokailuistaan. Käyntimme useilla asiakkailla ovat sen verran harvassa, ettemme pysty huolehtimaan asiakkaiden jokapäiväisestä ravinnon saannista. Niillä asiakkailla, joilla käymme useita kertoja viikossa ja hoidamme kauppakäyntejä, pyrimme tarjoamaan tietoa ja mahdollisuuden hyvään ravintoon. Koko henkilökunnalla on tieto hyvästä ravitsemuksesta ja sen edistämisestä asiakkaalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta kuitenkin aina kunnioittaen.

3.3 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Jos asiakkaan luona käy muita palveluntarjoajia, kuten kunnallinen kotipalvelu, heidän yhteystietonsa laitetaan ylös hätätilanteita varten. Jos havaitsemme jotain erityistä huomioitavaa asiakkaan voinnissa tai elämäntilanteessa, mieluiten olemme yhteydessä yhteistyökumppaneihin tai asiantuntijoihin puhelimitse tai sähköpostilla asiakkaan yksityisyydensuojaa kunnioittaen. Henkilökunnan henkisen hyvinvoinnin kannalta on tärkeää voida keskustella luottamuksellisesti asiakkaan tilanteesta muun hoitavan henkilöstön kanssa ja tarvittaessa pyytää apua.

4 Asiakasturvallisuus

Teemme tarvittaessa yhteistyötä kotisairaanhoidon kanssa ja raportoimme heille, jos asiakkaan tilanne joltain osin muuttuu. Jos asiakas mielestämme tarvitsee enemmän apua kuin mitä itse pystymme tarjoamaan, otamme yhteyttä hänen läheisiinsä tai viralliseen tahoon.

4.1 Henkilöstö

Meillä työskentelee vakituudessa työsuhteessa sairaanhoitaja, kotityöpalvelun ammattitutkinnon suorittanut henkilö. Lisäksi restonomi ja teologian maisteri, jotka ovat aiemmalla työkokemuksella kerryttäneet alalta kokemusta.

Jokainen työntekijäksi hakeva henkilö haastatellaan ja hänen tietonsa käydään läpi huolellisesti. Mahdollisesti, jos hakija antaa luvan, voimme kysyä tietoja edellisiltä työnantajilta. Jos herää epäilyksiä työntekijän vastuullisuudesta ja soveltuvuudesta työhön, hakijan tiedot tarkistetaan viranomaistaholta. Mahdollisissa tulevilla rekrytoinneissa kiinnitetään erityistä huomioita valittavan henkilön sitoutumiseen, luotettavuuteen ja sopivuuteen hoitotyöhön. Hoitotyössä tarvitaan hyviä hermoja ja kykyä ratkaista kiperiäkin tilanteita itsenäisesti.

Perehdytys hoidetaan huolellisesti siten, että uusi työntekijä kulkee viikon tai kaksi mukana kokeneemman työntekijän matkassa asiakkaiden luona. Perehdytysaika on kuitenkin yksilöllinen ja riippuu paljon työntekijän temperamentista ja työkokemuksesta. Keskustelujen ja tilanteen seurannan avulla löytyy parhaiten se hetki, josta eteenpäin työntekijä on valmis toimimaan itsenäisesti.

Jokaisella yhdistyksen työntekijällä on oltava oikeus ja mahdollisuus ottaa yhteyttä toiseen työntekijään tai toiminnanjohtajaan apua saadakseen. Henkilöstön tietoja ja taitoja pidetään ajan tasalla jatkuvasti seuraamalla alan kehitystä ja osallistamalla koulutuksiin. Jokaisella työntekijällä on oltava mahdollisuus osallistua ainakin yhteen lyhyeen koulutukseen vuodessa.

Jokainen työntekijä perehdytetään työhön, välineisiin ja asiakkaisiin. He ovat tietoisia vaitiolovelvollisuudestaan asiakkaita kohtaan. Yhdistyksessä on perehdytyskansio, jota käytetään käytännön perehdytystyössä.

Toiminnanjohtaja pyrkii osallistumaan koulutuksiin aina kun niitä on tarjolla ja kun niihin on mahdollisuus työtehtävien puolesta osallistua. Tarjoamme myös henkilöstölle mahdollisuuden osallistua lyhyisiin koulutuksiin tai kouluttautua tutkintoon saakka yrityksemme palvelutarjonnan puitteissa. Ensiapukoulutus pyritään tarjoamaan kaikille ja pitämään EA-kortit voimassa.

4.2 Toimitilat

Meillä ei ole omia toimitiloja vaan töitä tehdään asiakkaiden kodeissa. Työvälineet ja taukotila, jota tarvittaessa käytetään sijaitsee yhdistyksen toimistossa. Työvälineet ja aineet säilytetään siellä lukollisessa kaapissa.

4.4 Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkailla käytössä olevat pyörätuolit ja rollaattorit ovat apuvälineitä, joiden kanssa työntekijät ovat tekemisissä viikottain. Pyörätuolien ja rollaattorien sekä

mahdollisten muiden apuvälineiden käyttöön on perehdyttävä huolellisesti ja tarvittaessa pyydettyä joku osaavampi opastamaan niiden käytössä.

Pyörätuolin renkaiden täyttöaste ja osien kunto on käytävä läpi aina ennen käyttöä. Huonokuntoinen apuväline on vaarallinen eikä sitä pidä käyttää.

Jos asiakkaan kunto heikkenee siten, että hän tarvitsee apuvälinettä, on asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa keskusteltava asiasta ja tarvittaessa käytävä yhdessä asiakkaan kanssa apuvälineyksikössä valitsemassa sopiva apuväline.

4.5 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyn lainsäädäntö on otettu Kuopion 4H-yhdistyksessä huomioon ja näistä on tehty omat selosteet, jotka on nähtävissä kaikille Kuopion 4H-yhdistyksen nettisivuilla. Samoin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä nettisivuillamme.

Asiakas on oikeutettu halutessaan saamaan tiedon palveluntuottajalta omista tiedoistaan sekä omavalvontasuunnitelman että rekisteriselosteen nähtäväkseen viivytyksettä.

Tietosuojavastaava:

Heini Korhonen

Tietosuojavastaavalla on ammattikorkeakoulututkinto, jonka aikana hän on perehtynyt tavanomaisten toimisto-ohjelmien käyttöön, virustorjuntaan ja tietoturvaan. Uusissa tilanteissa järjestämme koulutusta kaikille niille, jotka osallistuvat asiakastietojen sähköiseen käsittelyyn.

Tietojärjestelmät ovat tavanomaisia toimisto-ohjelmia, jotka opastavat käyttäjiänsä ja tarjoavat kattavan ohjeistuksen. Ohjelmien käyttöohjeita noudatetaan huolellisesti, järjestelmät ja virustorjunta päivitetään ohjeiden ja ilmoitusten mukaisesti.

Tietokoneet on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla ja niitä käytetään yksityistiloissa. Koneissa, joissa asiakastietoja käsitellään, on mahdollisimman vähän muita tietojärjestelmiä. Tietokoneiden ja järjestelmien suorituskykyä ja turvallisuutta seurataan jatkuvasti. Asiakastietojen käsittelyssä turvallisuus on ensisijaisen tärkeää.

Kuopion 4H-yhdistys ry:n asiakaskansioissa säilytetään mm. manuaalisesti allekirjoitetut palvelusuunnitelmatulosteet ja palvelusopimukset.

Tiedot saadaan ja niitä ylläpidetään asiakkaan ja/tai hänen edustajansa ilmoittamien tietojen sekä hoitoyksikössä syntyvien tietojen perusteella. Henkilön

tietoja voidaan saada viranomaisilta ja muilta tahoilta joko asiakkaan kirjallisella suostumuksella tai nimenomaisen lain säännöksen perusteella. Tietoja tulee aina ensisijaisesti pyytää asiakkaalta itseltään. Asiakkaalla tulee olla tieto, mikäli tiedot hankitaan nimenomaisen lain säännöksen perusteella. Kotipalvelun asiakasrekisterin ja terveystieteiden potilasrekisterin välillä tietojen saamiseen tarvitaan potilaan/asiakkaan suostumus.

Keskeinen lainsäädäntö:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 3-4 luku (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 3 luku (159/2007)
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 4-7 luku (621/1999)

Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä.

Kuopion 4H-yhdistys ry:n asiakirjoihin sisältyviä tietoja saavat ilman asiakkaan suostumusta käyttää tai muuten käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakkaan kotipalveluun tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvathenkilöt.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukittavassa rakennuksessa, yleensä yhdistyksen toimistossa, ja arkistoidaan arkistolain ja -asetuksen mukaisesti asiakkoittain kansioihin.

5 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma voidaan lisätä linkkinä yrityksen kotisivuille. Lisäksi yrittäjällä on tulostettu versio omavalvontasuunnitelmasta, jonka hän voi tarvittaessa näyttää pyytäjälle.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyvät ja vahvistavat Kuopion 4H-yhdistyksen hallitus, toiminnanjohtaja, joka vastaa kotipalvelutyöstä sekä kotipalvelutyöntekijä.