

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	4
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	5
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	7
4.3.2 Ravitsemus.....	8
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	8
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	8
4.3.5 Lääkehoito.....	8
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	9
4.4.1 Henkilöstö.....	9
4.4.2 Toimitilat.....	10
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	10
4.4.4 Terveystuonhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	11
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	11

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: MED GROUP OY	Kunnan nimi: Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa, Kirkkonummi, Siuntio, Lohja, Vihti, Karkkila, Nurmijärvi, Hyvinkää, Kerava, Tuusula, Mäntsälä, Pornainen, Järvenpää, Sipoo, Porvoo
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2080120-0	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Etelä-Suomen Sote-alue
Toimintayksikön nimi ONNI Kotisiivous	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Ristipellontie 16, 00390 Helsinki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotiin tuotettavat siivouspalvelut, 400 asiakasta	
Toimintayksikön katuosoite Ristipellontie 16	
Postinumero 00390	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Tanja Huuska	Puhelin 0401487705
Sähköposti tanja.huuska@medgroup.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>ONNI Kotisiivous kuuluu Onni Hoivan liiketoimintaan, joka on osa Med Group Oy:tä. Onni Hoivan toiminta-ajatuksena on tuottaa kotiin annettavia palveluita: henkilökohtaista apua, lapsiperheen kotipalvelua ja omaishoidon tuen kotiin annettava palvelua sekä kotipalvelun tukipalveluita kuten kotisiivousta. Onni Hoivan kotiin tuotettavat palvelut tukevat vanhusten, vammaisten, kehitysvammaisten ja pitkäaikaissairaiden sekä lapsiperheiden itsenäistä elämää kotona ja kodin ulkopuolella.</p> <p>Onni on puhdas ja siisti koti. Puhtaanapidon ammattilaiset siivoavat kodin asiakkaan toiveiden mukaan. ONNI Kotisiivouksen kotipalvelutyöntekijät auttavat siivouksen lisäksi pyykkihuollossa, kaupassa käynnissä, kukkien ja lemmikkien hoidossa sekä</p>

muissa arkiaskareissa, jossa asiakas tarvitsee apua. Palveluvalikoimaamme kuuluvat myös erikoissiivoukset kuten raivaukset ja kalmasiivoukset. Tunnumme puhdistusmenetelmät, -aineet ja -välineet. Palvelut alkavat maksuttomasta palvelukartoituksesta.

ONNI Kotisiivouksella on sosiaalipalveluluvat ja näin ollen siivous- ja kotipalvelut voidaan sosiaalihuollon kriteereiden täyttyessä myöntää alv 0 % hintaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Periaatteena on tarjota asiakkaillemme mahdollisuus viettää aktiivista ja omannäköistä elämää kotona ja sen ulkopuolella. Meillä kaikilla on oikeus ihmisarvoiseen elämään, aitoon kohtaamiseen ja läsnäoloon, lettukesteihin, puhtaisiin lakanoihin ja pölyttömään sisäilmaan. Olemme olemassa asiakkaita varten ja paras palvelukumppani kotona asumiseen. ONNI kotisiivouksen tavoitteena on hyvinvoivat, tyytyväiset asiakkaat ja sen myötä pitkäaikainen ja kestävä yhteistyökumppanuus. Kilpailuvalttimme on moniammatillinen tiimi, hyvä laatu palveluissamme, nopea reagointi asiakkaidemme muutostarpeisiin ja joustava sekä henkilökohtainen palvelu.

Laatutyötämme ohjaa Med Groupin arvot: luotettava, ystävällinen ja joustava. Luotettavuus tarkoittaa mm., että tehdyistä suunnitelmista ja sopimuksista pidetään kiinni. Olemme sitoutuneet siihen, että palvelumme ovat turvallisia ja korkeatasoisia. Seuraamme toimintaamme jatkuvasti. Arvioimme säännöllisesti toimintaamme liittyviä riskejä.

Lisäksi toimintaperiaatteitamme on asiakaslähtöisyys ja asiakasturvallisuus.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Meillä on jokaiselle toiminnolle tehty riskienkartoitus, joka käydään työntekijöiden kanssa läpi perehdytyksessä. Riskien kartoitus kattaa tapaturmariskit, fyysiset ja ergonomiset näkökohdat, yksityöskentelyn vaarat, työnhenkisen kuormittavuuden riskit, kemikaaliturvallisuuden ja muita toimintoihin sisältyviä riskejä.

Työsuojeluorganisaatiomme on aktiivisesti mukana kehittämässä turvallista työympäristöä työntekijöillemme. Perehdytys tapahtuu kirjallisten ohjeiden mukaan.

Poikkeusaikana Med Groupille on perustettu Korona valmiusryhmä, joka käsittelee kaikki koronavirukseen liittyvät asiat ja riskit, hyväksyy ohjeet jne. Valmiusryhmä seuraa päivittäin uutisia ja viranomaisohjeita tiedottaa ja ohjeistaa säännöllisesti koko organisaatiota intran välityksellä.

Riskien tunnistaminen

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella ONNI Kotisiivouksen työntekijällä. Aluepäällikkö, tiimiesimiehet sekä työvuorosuunnittelija ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa. Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille mm. tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Laatupoikkeamista tehdään sähköinen laatupoikkeamaraportti. Poikkeamaraportti käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpälavereissa ja yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa.

Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät. Henkilökunnan on mahdollista kertoa mahdollisista havainnoistaan suullisesti, kirjallisesti tai lähettää asiasta palautetta sähköisen järjestelmän kautta.

Työntekijän tulee ilmoittaa riskeistä ja vaaratilanteista mm. esimiehelleen puhelimitse, kasvotusten tai sähköpostilla, jolloin esimies jatkaa tilanteen käsittelyä sekä tekee tarvittaessa IMS poikkeamailmoituksen.

Riskien käsitteleminen

Raportoimme laatujärjestelmäämme kaikki "vaara- ja läheltä piti tilanteet" joita työsuojelutoimikunta käsittelee. Samalla käydään läpi epäonnistuneeseen työvaiheeseen johtavat syyt: oliko työolosuhteilla vaikutusta, siivousaineilla- ja välineillä tai työntekijän työkyvyllä sekä oliko työntekijällä riittävä perehdytys ja ohjeistus esimerkiksi uuden siivousvälineen käyttöön. Samalla keskustellaan miten "vaara- ja läheltä piti tilanteita" voidaan ennaltaehkäistä ja välttää.

Laatupoikkeamista tehdään sähköinen laatupoikkeamaraportti. Poikkeamaraportti käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpälavereissa ja yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa.

<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan tarvittaessa välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään läpi yksikön/alueen esimiehen ja tarvittaessa liiketoimintajohdon kanssa. Tarvittaessa tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäperehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Henkilöstölle tiimiesimies ja aluepäällikkö tiedottavat kaikki ei akuutit korjaavat toimenpiteet kuukausipalaverissa. Akuutit korjaavat toimenpiteet tiedottavat tiimiesimies tai aluepäällikkö kaikille työntekijöille tekstiviestillä, jotta he saavat tiedon välittömästi. Aluepäällikkö vastaa tiedottamisesta asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Yleisistä muutoksista voidaan lähettää aiheesta tiedote sähköpostilla tai kirjeitse. Mikäli asia edellyttää koko konsernin viestintää, tiedotuksesta vastaa johto yhdessä markkinointi- ja viestintäjohtajan kanssa.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Aluepäällikkö Tanja Huuska</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Tanja Huuska, puh 040 148 7705, tanja.huuska@medgroup.fi</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelman ylläpitäminen ja päivittäminen ovat osa laatujärjestelmän mukaista toimintaa. Omavalvontasuunnitelmassa kirjattujen asioiden toteutumista arvioidaan vuosittain tehtävillä tyytyväisyyskyselyillä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yksikön/ alueen esimiehen ja henkilöstön kanssa yhteistyössä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman tarkistus tapahtuu vuosittain. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään laatujärjestelmän mukaisesti ja se liitetään osaksi laatukäsikirjaa.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on internetsivuillamme osoitteessa www.onnikotisivous.fi sekä jokaisessa toimintayksikössä niin, että asiakkaat, palvelun saajat ja heidän omaisensa sekä työntekijät voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Yksikön toimipisteessä osoitteessa Ristipellontie 16, 00390 Helsinki sekä yhtiön pääkonttorilla osoitteessa Jaakonkatu 3, 01620 Vantaa.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Uusille asiakkaille tehdään palvelukartoitus ennen palvelun tuottamista. Palvelukartoituksen yhteydessä laaditaan tarkka sopimus siivouspalveluiden tuottamisesta. Käynnillä kartoitetaan yhdessä siivous- ja kotipalvelun tarve. Kartoituksella selvitetään myös, onko toimintakyky alentunut iän, sairauden tai vamman vuoksi, jolloin asiakas on oikeutettu ALV 0% toimintaan.</p>

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas ja/tai lähiomainen on kartoituksessa ja uudelleen arvioinneissa aina paikalla. Heidän kanssaan keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan. Palvelun saaja saa tietoa ja opastusta kotiin tuotettavista palveluista, mm. hänelle annetaan kirjallinen kartoituslomake.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan palvelutarpeen määrittelee asiakas itse ja/tai hänen omaisensa. Tarpeen voi myös määrittellä viranomainen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä tai sosiaalihoaja. Palvelutarvetta arvioitaessa otetaan huomioon viranhaltijoiden laatimat palveluntuotannon kriteerit.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta.

Yrityksemme palvelun tarpeen arviointi alkaa palvelun saajan luokse tehtävällä kartoituskäynnillä. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelusopimus, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Palvelusopimuksen sisältöä päivitetään tarpeen mukaan, esimerkiksi kun asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tilaajan edustaja tekee päätökset palvelujen piiriin ottamisesta sekä arvioinnin tarvittavan avun määrästä ja laadusta. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Tiimiesimies tai perehdyttäjä varmistaa, että siivous sujuu palvelukuvauksen/sopimuksen mukaisesti. Vastuullinen perehdyttäjä on tarvittaessa asiakaskohteessa paikalla tarvittavan siivousajan opastamassa ja ohjaamassa työn sujumista sekä varmistamassa palvelun laatutason toteutumista. Työntekijällä on aina mukanaan ajantasaiset palvelusopimuksen mukaiset työtehtävät.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Tämän omavalvontasuunnitelman mukaiset palvelut eivät ole lastensuojelulain 30 §:n mukaista toimintaa.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaalla on oikeus itse määrittellä palvelun sisältö. Asiakas saa vaikuttaa työntekijän valintaan. Työntekijöillä on vaihtoehtoisuus. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden mukaan ja toteuttavat asiakkaan toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa. Asiakkaan omia voimavaroja tunnustetaan ja hyödynnetään.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Koska kotisiivouksessa asiakas määrittelee itse palvelun sisällön ja tavan, rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

ONNI Kotisiivous kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja toimii oikeudenmukaisesti. Henkilöstö koulutetaan kunnioittamaan asiakkaan toiveita ja asiakkaan toiveet kirjataan ylös palvelusopimukseen. Noudatamme asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Työntekijämme ovat koulutettua kohtelevaan asiakkaita ystävällisesti ja kunnioittamaan asiakkaan yksityisyyttä ja kotia. Lahjojen vastaanottaminen asiakkaalta on kielletty

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

ONNI Kotisiivouksen tiimiesimiehet ja aluepäällikkö hoitavat tiiminä kaikki epäasiallista kohtelua koskevat valitukset, tapaavat asiakkaan ja keskustelevat työntekijöiden kanssa ja laativat asian käsittelystä ja ratkaisusta kirjallisen muistion mikä saataan kaikille osapuolille tiedoksi. Mikäli tapahtuma johtaa jatkotoimenpiteisiin ne hoidetaan asianmukaisesti työnlainsäädännön tai Suomen lain puitteissa.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa tai purkaa palvelu sopimusehtojen puitteissa. Irtisanomisen yhteydessä sovitaan asiakkaan ja/tai lähiomaisen kanssa viimeisten käyntien ajankohdista sekä mahdollisten luovutettujen avainten palautuksesta. Mikäli asiakassuhde päättyy asiakkaan luonnollisen poistuman takia, päätetään palvelu heti ja päättymiseen liittyvät asiat hoidetaan lähiomaisen kanssa.

Kaikki reklamaatiot ja laatueroavaisuudet käsitellään välittömästi saman vuorokauden aikana tiedoksi saannista sekä työntekijän että asiakkaan kanssa. Palvelutakuumme mukaisesti korjaustoimenpiteet esitetään asiakkaalle aina vuorokauden sisällä. Reklamaatiot kirjataan ja käsitellään vielä kootusti kuukausipalaverissa. Palautetta voi antaa myös sähköisesti ja nimettömänä yrityksen nettisivujen kautta.

Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakastyytyväisyyttä- ja palautteita kerätään asiakkailta ja/tai heidän omaisiltaan kahden kuukauden välein. Kysely tuotetaan tekstiviestipalvelun avulla. Lisäksi kerran vuodessa teetämme valtakunnallisen laajemman asiakastyytyväisyyskyselyn. Kysely lähetetään sähköisesti kunnille, palvelun saajille ja työntekijöille.

Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti, omalla nimellä tai nimettömänä (sähköisen palautelomakkeen kautta). Tulleet asiakaspalautteet kirjataan laatujärjestelmään, josta ne menevät toiminnan vastaavan henkilön käsittelyyn. Vastaava esimies selvittää ja ratkaisee palautteet, joiden käsittelystä menee tieto yksikön johdolle. Asiakaspalautteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilöstöpalaverissa tai tarvittaessa läpi palautetta saaneen henkilön kanssa. Asiakaspalautteen huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Tarvittaessa tehdään nopeitakin reagoiteja toimintatapoihin, mutta pitkällä aikavälillä kerätyt palautteet vaikuttavat toiminnan kehittämiseen muuttamalla käytäntöjä ja parantamalla laatua.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottajana on aluepäällikkö ja tiimiesimies. Tarvittaessa kunnan sosiaaliamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaaliamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliamies palvelee sekä julkisen, että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Henkilökohtaiset tapaamiset tulee aina sopia erikseen.

Helsingin kaupungin sosiaaliamiehinä toimii Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska. puh 09 3104 3355, ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30. Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali.potilasasiamies@hel.fi.

Espoon Kaupungin sosiaaliamiehenä toimii Eva Peltola. Puh 09 816 51032, neuvontaa puhelimitse. Jätä soittopyyntö ma-to klo 11-13 välisenä aikana. Sähköposti sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi

Kauniaisten sosiaaliamiehenä toimii Eija Bärlund-Toivonen. Puh 050 411 7542, ke klo 8-10. Muina aikoina voit jättää viestin tai soittopyynnön. Sähköposti eija.barlund-toivonen@luukku.com

Vantaan kaupungin sosiaaliamiehenä toimii Miikkael Liukkonen. Puh 09 8392 2537.

Kirkkonummella sosiaaliamiehenä toimii Johanna Söderlund. Puh 019 289 2000. Puhelinpalvelua ma-to klo 13-15. Sähköposti johanna.soderlund@raasepori.fi.

Siuntion, Lohjan, Vihdin, Karkkilan, Nurmijärven, Hyvinkään, Tuusulan, Mäntsälän, Pornaisten, Järvenpään ja Keravan sosiaaliamiehinä toimii Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen. Puh 0400 277 087. Puhelinpalvelua ma klo 12-15, ti-to 9-12. Sähköposti potilasasiamies@sosiaalitaito.fi.

Porvoon ja Sipoon sosiaaliamiehenä toimii Pamela Stenberg. Puh 044 729 7987. Puhelinaika ma-to klo 9-12. Sähköposti pamela.stenberg@phsotey.fi

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa tiimiesimies. Laatu poikkeaman ollessa merkittävä tiimiesimies ilmoittaa poikkeamasta omalle esimiehelleen.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittely toteutuu kahden viikon sisällä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakas kohdataan aina yksilönä ja hänen olemassa olevia voimavaroja ja taitoja hyödynnetään arkipäivän toiminnoissa. Asiakkaan toimintakyvyn ja elämänhallinnan säilyessä hän voi asua pidempään kotona ja laitoshoidon tarve siirtyy olennaisesti. Palvelukartoituksen yhteydessä laaditaan palvelusuunnitelma, jossa asiakkaan tilaan vaikuttavat osa-alueet: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, kognitiivinen toimintakyky huomioidaan. Siivous- ja kotipalveluiden käyntien tarkoitus on myös tuoda sisältöä asiakkaan arkeen, huomioiden asiakkaan omat mieltymykset ja kiinnostuksen kohteet.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

-

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Henkilöstö on perehdytetty seuraamaan asiakkaan vointia ja olemaan yhteydessä työnjohtoon, mikäli heillä herää huoli asiakkaan hyvinvoinnista. Tällöin tiimiesimies tai aluepäällikkö on yhteydessä asiakkaan omaiseen ja/tai tilaajaan.

<p>4.3.2 Ravitseminen</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>-</p>
<p>4.3.3 Hygieniakäytännöt</p> <p>Siivouksessa käytetään tehdaspuhtaita suojakäsineitä ja käsisaippuaa sekä käsidesiä ohjeiden mukaan. Hyvä käsihygienia on keskeisessä roolissa perehdytyksessämme. Noudatamme aseptista työjärjestystä, eli siivoamme puhtaasta likaisempaan. Käytämme värikoodattuja siivouspyyhkeitä, jotta varmistetaan, että työntekijämme eivät levitä haitallisia mikrobeja pyyhkeiden mukana.</p> <p>Henkilöstö perehdytetään myös eritesiivoukseen sekä yleisimpien infektioiden (MRSA, ESBL, VRE, Norovirus) huomioimiseen siivouksessa. Muissa epidemiatilanteissa laaditaan kirjallinen siivoussuunnitelma THL:n ohjeistuksen mukaan.</p> <p>Siivousvälineet huolletaan päivittäin. Imureiden pussit vaihdetaan päivän päätteeksi sekä aina kun on imuroitu kodeissa, jossa on kotieläimiä. Imurit pintapuhdistetaan päivittäin ja niiden suodattimet vaihdetaan vähintään kerran viikossa. Siivouspyyhkeet pestään päivittäin. Käytämme jokaisessa asiakaskodissa puhtaita siivouspyyhkeitä.</p>
<p>4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito</p>
<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Terveyden- tai sairaanhoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Terveyden- tai sairaanhoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Terveyden- tai sairaanhoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Lääkehoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Palvelun saajan suostumuksesta kotiin tuotettavien palveluiden työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti tai puhelimitse.</p>

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Onni Kotisiivous ei käytä alihankkijoita tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuus varmistetaan huolellisella rekrytoinnilla ja perehdytyksellä sekä ammattitaidolla. Myös riittävällä kielitaidolla sekä parityöskentelyllä varmistetaan turvallisuutta. Henkilöstö on perehdytetty seuraamaan asiakkaan vointia ja olemaan yhteydessä työnjohtoon, mikäli heillä herää huoli asiakkaan hyvinvoinnista. Tällöin tiimiesimies tai aluepäällikkö on yhteydessä asiakkaan omaiseen ja/tai tilaajaan.

Palvelukartoituksessa käydään läpi asiakkaan turvalaitteet ja hälytysjärjestelmät sekä niiden toiminta. Käyttöohjeet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään asiakkaan tietoihin. Lisäksi perehdyttäjä käy ohjeet läpi työntekijän kanssa.

4.4.1 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikössä ei työskentele hoito- ja hoivahenkilöstöä. Yksikössä työskentelee aluepäällikön lisäksi 67 koko- tai osa-aikaista siivous- ja kotipalvelualan ammattihenkilöä ja lisäksi yksi pikatalonmies.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

ONNI Kotisiivous tarjoaa osa-aikaisille työntekijöilleen lisätöitä ja sijaisuuksia. Tarvittaessa palveluohjaajat voivat toimia sijaisena. Jokaiselle uuteen työkohteeseen menevälle sijaiselle annetaan kohdekohtainen perehdytys ennen työn aloittamista.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

ONNI Kotisiivous rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Kotiin tuotettavissa palveluissa työskentelee paljon osa-aikaisia työntekijöitä, jolle tarjotaan lisätöitä. Rekrytoimme jatkuvasti toimialan osaajia tarpeen mukaan. Vuosiloma-aikoihin vauraudutaan aloittamalla kesätyörekrutointi maaliskuussa. Tärkeitä seikkoja myös henkilöstövoimavarojen riittävyteen on hyvä perehdytys ja esimiehen tuki.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työntekijöiden rekrytointia suoritetaan aina tarpeen mukaan. Rekrytointikanavana käytetään ensisijaisesti omaa työntekijäpoolia sekä toissijaisesti julkisia ilmoituksia. Työntekijän rooli ja työn tavoitteet sekä sisällöt kuvataan realistisesti. Rekrytoinnin tavoitteena on löytää yhteisiin tavoitteisiin sitoutunut sopiva ja pätevä työntekijä.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työntekijöiden, myös sijaisten, luotettavuus selvitetään ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Kaikki työntekijät haastatellaan ja heidän työkokemuksensa tarkistetaan työtodistuksista ja/tai suosittelijoilta. Kaikilta valituilta työntekijöiltä tarkistetaan henkilökortti tai passi ja mahdollinen ajokortti. Kesäloma- ja muiden sijaisten rekrytointiprosessi toteutetaan samalla tavalla.

<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnasta toteuttamiseen.</p> <p>Työntekijät perehdytetään ja koulutetaan aina perusteellisesti työtehtäviinsä, opastetaan aineiden ja laitteiden käytössä. Työn opastus jatkuu riippuen henkilön aiemmasta osaamisesta ja tehtävän luonteesta läpi työntekijän palveluksessa olon ajan uusien työvälineiden, aineiden ja menetelmien opastuksella tarpeen mukaan. Edellä mainittuja koulutuksia järjestävät kone-, aine- ja välinetoimittajamme sekä eri koulutusorganisaatiot (esim. kumppanimme Taitotalo).</p> <p>Jokainen työntekijämme saa ONNI Kotisiivous laatujärjestelmän ja perehdytyskortin mukaisen työhöntulokoulutuksen. Teoriapainotteinen ensimmäinen vaihe käydään läpi yhden –työpäivän aikana toimistolla tiimiesimiehen kanssa. Toinen vaihe on osittain teoreettista, osittain käytännön perehdyttämistä. Teoria osan muodostaa kohteiden erityispiirteet: salassapito- ja vaihtolo, turvallisuus, liikkuminen kohteissa, siivousohjelmat, siivousmenetelmät eri pintamateriaaleille/tilatyypeille, laadunseuranta, asiakaspalvelu jne. Toisen vaiheen perehdytyksellä taataan, että palvelun suorittavat kohteessa aina osaavat siivoajat ja siivouksen laatu on sopimuksen mukaista.</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</p> <p>Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä ilmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatujärjestelmän mukaisesti, kuten aikaisemmin kuvattu riskinhallinta osiossa.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>ONNI Kotisiivous järjestää henkilöstölleen myös tutkintoon johtavaa koulutusta (esim. palveluohjaajan ammattitutkinto) ja ammatillista valmennusta yhteistyössä aikuisopetuksen kanssa. Opiskelu on työntekijöillemme ilmaista. Tarjoamme työntekijöillemme mahdollisuutta osallistua myös lyhyempään ammattitaitoa ylläpitävään koulutukseen 1-2 kertaa vuodessa.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p> <p>Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti palvelun saajan kodissa. Palvelun saajan koti voi olla myös palvelutalossa.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Siivouspalveluja tuottaessa noudatamme palvelukartoituksessa- ja sopimuksessa sovittuja asioita. Siivouksen jälkeen tiloissa on hyvä yleisjärjestys eikä eritetahroja ole.</p> <p>Siivouksen lisäksi palveluun voi sisältyä esimerkiksi pyykkihuoltoa. Asiakkaan jätteet toimitetaan kodin jätteenkeräyspisteeseen. Lajittelemme jätteet sen mukaan, miten kussakin kodin jätteenkeräyspisteessä lajitellaan ja kierrätetään.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Siivous ja pyykkihuolto määräytyvät palvelusopimuksen mukaisesti asiakkaan kotona, jossa palvelu toteutetaan. Käytämme tavanomaisia kotisiivouksessa käytettäviä aineita, tarvikkeita ja laitteita kuten pölynimureita, pesuaineita, moppeja ja siivouspyyhkeitä, jotka työntekijät tuovat mukanaan. Voimme tarvittaessa käyttää myös asiakkaan välineitä.</p>
<p>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>ONNI Kotisiivouksella ei ole omia turva- tai valvontalaitteita. Palvelun saajien henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen voidaan testata yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan tai omaisen pyynnöstä.</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?</p> <p>Kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja.</p>

<p>4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Apuvälinetarpeen kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista havaitsemistaan apuvälinetarpeista, ja esimies on niistä yhteydessä omaiseen tai viranhaltijaan.</p> <p>Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?</p> <p>Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä poikkeamailmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatujärjestelmän mukaisesti, kuten aikaisemmin kuvattu riskienhallinta osiossa.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin ei kuulu terveydenhuollon laitteet tai tarvikkeet</p>
<p>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Tiimiesimiehen vastuulla on varmistaa, että tietosuojan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä noudatetaan. Asiakastyöstä tilastoidaan tehdyt työtunnit sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelukuvaukset säilytetään toiminnanohjausjärjestelmässä.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Aluepäällikön ja tiimiesimiehen tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaihtolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä kussakin Onni Hoivan alueyksikön toimistolla. Onni Hoiva noudattaa kuntien ohjeita tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Onni Hoiva -konsernin tietosuojavastaavana toimii Malin Koho, malin.koho@medgroup.fi, 044 334 0204</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Laadun ja asiakasturvallisuuden kehittäminen on osa Onni Hoivan ISO 9001 -mukaista laatujärjestelmää, jossa jokainen asiakkaalta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saatu kehitystarve kirjataan, seurataan ja laaditaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet tai muutokset laatujärjestelmän mukaiseen toimintaan.</p>

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön aluepäällikkö.</p>

Helsinki 29.9.2020

Allekirjoitus

Tanja Huuska

Tanja Huuska
Aluepäällikkö