

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palvelujen tuottaja		
☒ Yksityinen palvelujen tuottaja		☐ Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Violamo		Kunnan nimi Rovaniemi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan kotihoidon tukipalvelut ja kotihoidosta kylvetys ikääntyneille asiakkaille		Sijaintikunta Rovaniemi
Sijaintikunnan yhteystiedot		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Violamo yksityinen elinkeinonharjoittaja		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2978763-6
Toimintayksikön nimi		
Toimintayksikön postiosoite Kulpinranta 6 A17		
Postinumero 96900	Postitoimipaikka Saarenkylä	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Maria Nurmela		Puhelin 0407216637
Postiosoite Kankaanpolku 50		
Postinumero 97625	Postitoimipaikka Vanttauskoski	
Sähköposti maria@violamo.fi		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta v.2019		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) kyllä		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus
Violamon slogan on Voimaannu luonnollisesti, mikä kuvaa toiminta-ajatustani. Haluan tarjota palveluita, jotka tukevat asiakkaideni voimaantumista luonnollisilla tavoilla. Yksityistä sosiaalipalvelutoimintaa ovat Violamon Senioripalvelut, joissa tarjoan ikäihmiselle saattajapalveluita ja sosiaalista kanssakäymistä tukevia palveluita sekä yksilöille että ryhmille. Lisäksi tarjoan kylvety sapua kotona asuville ikäihmisille. Asiakkaat voivat olla kotona että laitoksessa asuvia ikäihmisiä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Violamon Senioripalvelut ovat asiakaslähtöisiä, laadukkaita ja luotettavia palveluja, jotka tukevat asiakkaan toimintakykyä ja voimavaroja mm. ehkäisemällä yksinäisyyttä ja syrjäytymistä ja lisäämällä elämän mielekkyyttä. Ne toteutetaan empaattisesti ja ammattitaitoisesti jokaisen asiakkaan ainutlaatuisuutta ja oikeuksia arvostaen. Toiminnan keskeisin arvo on kohdata jokainen asiakas ainutlaatuisena ihmisenä.

Päivittämissuunnitelma

Arvot ja toimintaperiaatteet päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Maria Nurmela, yksityinen elinkeinonharjoittaja Violamossa

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Maria Nurmela

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Maria Nurmela lähihoitaja, viriketoiminnan ohjaaja

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Maria Nurmela toteuttaa työn pääsääntöisesti yksin. Lisähenkilöstöä tarvittaessa hän ostaa sen alihankintana ja sitouttaa alihankkijat sekä mahdolliset opiskelijat omavalvontasuunnitelman noudattamiseen.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Palautetta voi antaa Maria Nurmelalle soittamalla tai sähköpostitse, yhteistiedot löytyvät palvelusopimuksesta, palveluhinnastosta ja nettisivuilta violamo.fi. Palautetta kysytään ja kerätään asiakkailta ja heidän omaisilta toiminnan aikana ja jälkeen.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakkaalta tulleet palautteet käsitellään luottamuksellisesti.

Palautteissa esiinnouseet mahdolliset epäkohdat hoidetaan asiakkaan asemaa ja oikeuksia kunnioittaen mahdollisimman nopeasti palautteen jälkeen asianosaisten kanssa

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteista keskustellaan, ja ne otetaan huomioon toimintaa kehitettäessä mahdollisuuksien mukaan.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalautejärjestelmää arvioidaan vuosittain ja kehitetään jatkuvasti.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

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

Yrittäjä Maria Nurmela on kahdessa aikaisemmassa työpaikassaan ollut mukana omavalvontasuunnitelman luomisessa ja sen toteutumisen arvioimisessa. Riskitekijät on tärkeä tiedostaa ja ennakoida. Violamon toiminnalle on tehty riskianalyysi. Jokainen mahdollinen alihankkija ja opiskelija perehdytetään laadittuun riskianalyysiin, jota täydennetään ja kehitetään tarpeen mukaan.

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

Läheltä piti- tilanteet ja havaitut epäkohdat kirjataan, ja tehdään tarvittavat korjaukset ja kehittämistoimenpiteet välittömästi.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Todetut epäkohdat korjataan niin pian kuin se on mahdollista parhaalla tiedossa olevalla tavalla ja tarvittaessa apua hankkien.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Korjaavista toimenpiteistä kerrotaan mahdollisimman pian mahdollisille alihankkijoille ja yhteistyötahoille.

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

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Yrittäjä lähihoitaja ja viriketoiminnan ohjaaja Maria Nurmela toimii Violamon työntekijänä. Hänen ammatillisesta pätevyydestä ja työkokemuksesta kerrotaan lisää liitteessä. Alihankkijat perehdytetään toimintatapoihin ja toimintaan, ja tarkistetaan että heidän kelpoisuus riittää toiminnan toteuttamiseen ammattimaisesti ja hyvin.

Kuvaus henkilöstön rekrytointin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.) Tarvittaessa yrittäjän lisäksi hankitaan henkilö alihankintana alan muilta yrityksiltä varmistaen tarvittava pätevyys.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.) Alihankkijat haastatellaan, perehdytetään ja sitoutetaan Violamon toimintamalleihin, arvoihin ja omavalvontaan niin, että he sisäistävät ja allekirjoittavat ne.
Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma) Violamon yrittäjä Maria Nurmela huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä tarvittaessa lisäkoulutuksin ja jaksamisestaan varaamalla riittävästi aikaa työstä palautumiseen, hänellä on koulutuksensa ansiosta hyviä työvälineitä siihen (mm. TRE (Tension Releasing Exercises)). Yrittäjä käy työnohjausta vastaavassa ohjauksessa kerran viikossa.
Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma Yrittäjä käy keskustelua myös muiden alan yrittäjien kanssa, sekä hankkii tarvittaessa työnohjaajan itselleen.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.
Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.) ei sovellu
Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.) ei sovellu
Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta ei sovellu
Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä ei sovellu

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.) ei sovellu
Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista ei sovellu
Vastuuhenkilön yhteystiedot
Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf
Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot Yrittäjä Maria Nurmela p.0407216637
Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava) Yrittäjä huomioi työssään jokaisen asiakkaan erityisyyden sekä asiakkaan oikeuden omaan kotiin, kotirauhaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumiseen. Jokaisen asiakkaan kohtaaminen ensisijaisesti ihmisenä on tärkeää.
Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Mikäli yrittäjä havaitsee turvallisuus puutteita asiakkaan kotona, hän on velvollinen auttamaan asiakasta löytämään näihin ratkaisut asiakasta kunnioittaen

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Yrittäjällä on velvollisuus keskustella asiakkaan kanssa havaitessaan turvallisuuteen liittyviä kehittämistarpeita. Yrittäjä ei kuitenkaan voi rikkoa vaitiolovalvollisuutta ellei laki siihen oikeuta.

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

Asiakkaiden kanssa keskustellaan asioista, ja laaditaan palvelusuunnitelma tutustumiskäynnillä tai ensimmäisellä kerralla. Mahdollisuus myös valmiiksi tehtyyn palvelusuunnitelman toteuttamiseen (esim. kunta tai sosiaalihuolto)

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

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

Asiakkaan tai tilaajan kanssa suoraan keskustellaan ja suunnitellaan palvelun sisältö tapauskohtaisesti. Asiakkaalle /tilaajalle toimitetaan palvelun hinnastot ennen palvelun toteuttamista.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Työ tehdään asiakkaan kotona tai laitoksessa kotirauhaa ja asiakkaan asemaa ja oikeuksia kunnioittaen

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Yrittäjällä ei ole oikeutta kajota asiakkaan omaisuuteen. Kohteen mahdollisesta avainten luovutuksesta on tehty asiakkaan /tilaajan kanssa erillinen sopimus.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

ei sovellu

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suosittelaa laadittavaksi menettelytapaohteet ei sovellu
Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti Asia käsitellään mahdollisimman nopeasti asianosaisten kesken. Korvaaviin toimiin ryhdytään heti. Asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan purkaa palvelusopimus. Palvelulla on tyytyväisyystakuu eli asiakkaan ei tarvitse maksaa palvelusta, jos ei ole siihen tyytyväinen.
Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.) ei sovellu
Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010). Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan Yrittäjä Maria Nurmela p.0407216637, maria@violamo.fi
Sosiaaliamiehen yhteystiedot sosiaaliasiavastaavan tehtäviä Lapin Hyvinvointialueella hoitaa Satu Peurasaari 040-4823584 ja Johanna Pikkuaho 040-5060083
Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä Kaikki muistutukset käsitellään yrityksessä välittömästi. Niistä keskustellaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään heti. Palvelusuhde puretaan mikäli asiakas ei ole tyytyväinen, tarvittaessa palvelun tilaajalle ilmoitetaan palvelusuhteen päättymisestä.
Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa Asiakkaan oikeuksia kunnioittava ja toimiva yhteys kaupungin toimijoiden ja Violamon yrittäjän välillä asiakkaan asioista. Yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa olemme tarvittaessa yhteydessä myös muihin asiakkaan asioita hoitaviin tahoihin.
Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta Kuluttajaneuvonta 09 5110 1200, ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to klo 12-15 Henkilökohtaista neuvontaa saa maistraatissa.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Työ tehdään asiakkaan kodissa tai laitoksessa asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä kotirauhaa kunnioittaen. Toimintaa kehitetään asiakkaiden palautteet huomioon ottaen.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta:
<http://www.valvira.fi/>

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

Violamon yrittäjä ottaa kaikessa toiminnassa huomioon asiakkaan toimintakyvyn sekä voimavarat. Palveluiden tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaan hyvinvointia ja elämänlaatua, joten käytetään kuntouttavaa työtettä. Tunnelma on kiireetön, lämmin ja luottamuksellinen.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Violamon yrittäjä pyrkii osaltaan ja mahdollisuuksien mukaan edistämään asiakkaan monipuolista ja terveellistä ruokavaliota. Asiakkaan ravitsemuksen tilaa seurataan jokaisella kotikäynnillä.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

ei soveltu

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Violamon Virkiä palvelu perustuu juuri asiakaslähtöisen toimintakykyä ja elämäniloa lisäävän toiminnan mahdollistamiseen.

THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Yrittäjä ja mahdolliset alihankkijat noudattavat yleisiä hygieniaoheistuksia ottaen huomioon asiakkaan ja oman hygienian. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan antaa ohjausta henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Hengityssuojaimia käytetään, jos asiakkaat / omaiset sitä haluavat.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Tehdään työtä kuin haluttaisiin itselle tehtävän. Yhteistyökumppaneiden, asiakkaiden ja palvelun tilaajien kanssa keskustellaan käytännöistä ja ideoista toiminnan kehittämiseen. Toimintaa kehitetään jatkuvasti. Kehittämisessä otetaan erityisesti huomioon asiakkailta saatu palaute.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

ei sovellu

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

ei sovellu

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

yhteys hätänumeroon ja tilanteen hoitaminen kuten kotona, yrittäjällä on voimassa oleva E2 ensiapukortti

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

ei sovellu

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

ei sovellu - kyseessä kotipalvelun tukipalvelut ja lisäksi kotihoidosta vain kylvetysapu

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot ei sovellu
Potilasasiamiehen yhteystiedot ei sovellu
Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma ei sovellu

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta Asiakkaista pidetään tarvittava manuaalinen ja sähköinen tietorekisteri yrityksen postiosoitteessa. Henkilötietolain (523/1999) 10§ ja 24§ mukainen tietosuojaseloste on laadittu Yrittäjän on salassapitovelvollinen ja samaa edellytetään myös mahdollisilta alihankkijoilta.
Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf
Tietosuojavastaavan yhteystiedot Maria Nurmela p.0407216637 maria@violamo.fi
Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.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.sosiaaliporssi.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf) salassapitovelvollisuus
Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa. Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla http://www.tietosuoja.fi/1582.htm : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä
Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa) manuaalinen ja sähköinen (ei käsitellä internet yhteydellä). Sähköiset tiedot ovat salasanasuojattuja.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa
Tarvittaessa yhdessä sovittu otetaan yhteyttä asiakkaan puolesta.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakastietojen käsittelyn toimivuutta arvioidaan tarvittaessa ja vuosittain, ja tehdään tarvittavia muutoksia voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Mahdollisten alihankkijoiden toimintaa yrittäjä valvoo sitouttamalla heidät toimimaan yrityksen toimintaperiaatteiden ja omavalvonnan mukaisesti alihankintasopimusta tehtäessä, ja valvoo sitä kysymällä palautetta asiakkailta / palvelun tilaajalta.

Luettelo alihankkijoista

Alihankkijoita hankitaan tapauskohtaisesti tarvittaessa. Tällä hetkellä ostetaan osa-aikaista palvelua Heikki Mella-aholta, joka on liikunnanohjaaja. Hänen kanssa on tehty sopimus ja hän on sitoutunut Violamon arvoihin, toimintaperiaatteisiin ja salassapitovelvollisuuteen.

Kehittämissuunnitelma

Alihankintaan liittyviä käytäntöjä kehitetään tarpeen mukaan yhteistyössä alihankkijoiden, asiakkaiden ja palvelun tilaajien kanssa.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Käydään omavalvontasuunnitelma läpi ja tehdään muutokset tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

