



Sisältöä elämään![®]

SOSIAALIPALVELUJEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältöä elämään![®]

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Asiakaspalvelun puh. numero: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

www-sivut: <https://www.sisältoaelamaan.fi>

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoalemaan.fi

Sisällys

1.1	Palvelujen tuottaja.....	5
1.2	Palvelujen tuottajan nimi.....	5
1.3	Kunnan nimi	5
1.4	Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	5
1.5	Sijaintikunta	5
1.6	Sijaintikunnan yhteystiedot	5
1.7	Palvelujen tuottajan virallinen nimi	5
1.8	Palvelujen tuottajan Y-tunnus.....	6
1.9	Toimintayksikön nimi	6
1.10	Toimintayksikön postiosoite, postinumero –ja paikka	6
1.11	Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	6
1.12	Toiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot	6
1.13	Toimilupatiedot (ilmoituksenvarainen toiminta)	6
1.13.1	Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	6
1.13.2	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös	6
1.13.3	Vastuuvakuutuksen voimassaolo	7
2.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
2.1	Toiminta-ajatus.....	7
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	7
2.3	Päivittämissuunnitelma.....	8
3	OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT	8
3.1	Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät	8
3.2	Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät.....	8
3.3	Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä	8
3.4	Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen	9
4	ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN SEKÄ ASIAKASPALAUTE.....	9
4.1	Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta	9
4.2	Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä	9

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fiwww-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

Sisältöä elämään!® on OY HKH Management Consulting Ltd:n aputoiminimi ja rekisteröity tavaramerkki.

#SisältöäElämään #Hyvinvointi #Ikäihmiset #Senioriassistentit

4.3 Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.....	10
4.4 Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi.....	10
5 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	10
5.1 Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ..	10
5.2 Kuvaus menettelystä, jolla lähellä piti –tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään	11
5.3 Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan	11
5.4 Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle yms.....	11
6 HENKILÖSTÖ	12
6.1 Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta.....	12
6.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista	12
6.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä.....	12
6.4 Kuvaus henkilöstön ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä.....	13
6.5 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma.....	13
7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET	13
7.1 Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat.....	13
7.2 Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista.....	14
7.3 Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä	14
7.4 Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä.....	14
7.5 Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä	14
7.6 Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista	14
7.6.1 Vastuuhenkilön yhteystiedot.....	15
7.7 Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma	15
8. ASIAKASTURVALLISUUS	15
8.1 Turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot	15
8.2 Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta	15
8.3 Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta	15
8.4 Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden toimivuudesta	15
8.5 Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma	16
9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

9.1 Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista.....	16
9.2 Miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen	16
9.3 Miten asiakasta informoidaan sopimusten sisällöstä, kustannuksista, yms.	17
9.4 Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta	17
9.5 Miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, yms.	17
9.6 Miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään.....	17
9.7 Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä	18
9.8 Kuvaus menettelytavasta, jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti..	18
9.9 Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta	18
9.10 Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, kenelle muistutus osoitetaan.....	19
9.11 Sosiaaliamiehen yhteystiedot	19
9.12 Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä.....	19
9.13 Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä.....	19
9.14 Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta.....	20
9.15 Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma.....	20
10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN LAADUN VARMISTAMINEN	20
10.1 Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä ja hyvinvointia ylläpitävästä toiminnasta	20
10.2 Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä	20
10.3 Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot	21
10.4 Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä.....	21
10.5 Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä.....	21
10.6 Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä	22
11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAZHOIDON JÄRJESTÄMINEN	22
11.1 Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä	22
11.2 Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään	22
11.3 Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi	22
11.4 Kuvaus erikoissairanhoidon käytöstä ja saatavuudesta.....	23

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

11.5 Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta	23
11.6 Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot	23
11.7 Potilasasiamiehen yhteystiedot	23
11.8 Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma.....	23
12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	23
12.1 Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta 23	23
12.2 Tietosuojavastaavan yhteystiedot	24
12.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja liittyen tietosuojasiioihin	25
12.4 Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta.....	25
12.5 Miten tiedonkulku järjestetään asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa	25
12.6 Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma.....	26
13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA.....	26
13.1 Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua 26	26
13.2 Luettelo palveluntuottajista	26
13.3 Kehittämissuunnitelma	26
14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI	27
14.1 Kuvaus yksikön omavalvonnan toteuttamisen seurannasta.....	27
14.2 Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista	27

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

Sisältöä elämään!® on OY HKH Management Consulting Ltd:n aputoiminimi ja rekisteröity tavaramerkki.

#SisältöäElämään #Hyvinvointi #Ikäihmiset #Senioriassistentit

1 PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palvelujen tuottaja

Yksityinen palvelujen tuottaja

1.2 Palvelujen tuottajan nimi

Sisältöä elämään!®

1.3 Kunnan nimi

Pääkaupunkiseutu ja ympäröivät kehyskunnat

1.4 Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Kotipalveluiden tukipalvelut seniori-ikäisille ja muille apua tarvitseville (ei lapset ja ei vammaispalvelu)

1.5 Sijaintikunta

Pääkaupunkiseutu ja ympäröivät kehyskunnat

1.6 Sijaintikunnan yhteystiedot

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

1.7 Palvelujen tuottajan virallinen nimi

Oy HKH Management Consulting Ltd.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

1.8 Palvelujen tuottajan Y-tunnus

1537653-7

1.9 Toimintayksikön nimi

Sisältöä elämään!®

1.10 Toimintayksikön postiosoite, postinumero –ja paikka

Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

1.11 Toiminnasta vastaavan henkilön nimi

Jari H. Helenius

1.12 Toiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Puhelin: 050 341 6042

Sähköposti: jari.helenius@sisaltoaelamaan.fi

1.13 Toimilupatiedot (ilmoituksenvarainen toiminta)

Toimitetaan pyydettyessä

1.13.1 Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta

Toimitetaan pyydettyessä

1.13.2 Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös

Ei tarvetta koska kyseessä kuntien vastuualueella olevista kotipalveluiden tukipalveluista.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

1.13.3 Vastuuvakuutuksen voimassaolo

Alkaen 13.11.2013 ja voimassa toistaiseksi

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Toimintaideana on tuottaa ja tarjota kodinhoitoa ja sosiaalisen kanssakäymisen palvelua, joka tukee senioreiden itsenäistä asumista omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Palvelut toteutetaan senioreiden kodeissa tai heidän määrittelemissä paikoissa. Toiminta ei sisällä eikä tarjoa lääkäripalvelua tai terveydenhoitolupaa edellyttävää lääke- tai sairaanhoitoa. Toiminnan peruslähdekohtana on tuottaa senioreille sellainen palvelukokonaisuus, joka tukee yksilöllistä ja aktiivista elämää seniorin omassa kodissa hänen ehdoillaan.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakastyömme ja toimintamme ydinarvoja ovat:

1. Arvostus; Palvelemme senioreita kuten itse haluaisimme meitä palveltavan.
2. Palvelu, Laatu ja Jatkuva Oppiminen; Kuuntelemme senioreita perehtymällä heidän tarpeisiinsa tarjoamalla positiivista sisältöä elämään ja samalla kehittämällä toimintaamme.
3. Positiivisuus: Toimintamme korostaa positiivista asennetta senioreita kohtaan tukien jäljellä olevaa toimintakykyä, vireyttä, omatoimisuutta sekä itsemääräämisen ja elämän ilon kokemuksia.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

Palvelukokonaisuus perustuu palvelupaketteihin, jotka koostuvat senioriassistentin henkilökohtaisesta työpanoksesta ja/tai Senioriseteleillä käytettävistä lisäpalveluista.

2.3 Päivittämissuunnitelma

Kehitämme toimintaamme kuuntelemalla tarkasti palautteita asiakkailta, omaisilta, työntekijöiltä, sekä yhteistyötahoilta. Palveluvalikoimaamme laajennetaan asiakaspalautteiden ja toiveiden mukaisesti. Laatukäsikirjamme ja muut yrityksen asiakirjat päivitetään vähintään vuosittain sekä tarpeen mukaan. Asiakirjojen päivittämistarvetta seurataan jatkuvasti henkilökunnan perehdyttämisjaksoilla sekä yhteisissä tiimipalavereissa. Esimiehet seuraavat jatkuvasti lainsäädännön ja valvonnan painopisteitä sekä niiden toteuttamisen edellytyksiä. Toimintasuunnitelmaa päivitetään vuosittain yrityksen strategian päivittämisen yhteydessä ja sen tekee toimitusjohtaja.

3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

3.1 Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Jari H. Helenius, toimitusjohtaja, taloushallinto, markkinointi, palvelujen kehittäminen sekä liiketoiminnan johtaminen. Ylimpänä johtajana toimitusjohtaja luo edellytykset omavalvonnalle.

3.2 Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Sama kuin yllä.

3.3 Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä

Jari H. Helenius, KTM vastaa omavalvonnan suunnittelusta, toteutuksesta ja toimeenpanosta.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

3.4 Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen

Koko yrityksen henkilökunta osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen päivittäisessä työssään. Yrityksen laatukäsikirja ym. asiakirjat sekä koulutusmahdollisuudet ovat keinoja varmistaa työntekijöiden osaaminen sekä omavalvonnan toteutuminen.

4 ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN SEKÄ ASIAKASPALAUTE

4.1 Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta

Yritys kerää jatkuvasti palautetta ja kehittämisideoita asiakkailtaan, heidän omaisiltaan/läheisiltään, työntekijöiltä sekä palveluntuottajilta päivittäistyössä, asiakaskyselyin ja tyytyväisyysmittauksin kerran vuodessa sekä palvelun loppumisen yhteydessä. Palautteet voi antaa työntekijälle suullisesti tai kirjallisesta käyntien yhteydessä, sähköpostilla tai puhelimitse. Toimitusjohtajan asiakaskäynneillä asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus antaa toiminnasta ja henkilökunnasta suoraa palautetta ja antaa kehittämisideoita suoraan ylimmälle johdolle.

4.2 Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä

Asiakkaan ollessa tyytymätön palveluunsa on ko. asiakkaan Senioriassistentin vastattava virheeseen, väärinkäsitykseen tai laiminlyöntiin mahdollisimman pian, jos mahdollista. Se voi olla anteeksipyyntö, hyvitys tai korvaava palvelu. Jos korvaava toimenpide ei ole Senioriassistentin toimivallassa, palaute viedään lähiesimiehelle eli palveluiden vastuuhenkilön käsiteltäväksi. Laatutavoitteena on aina korjata palautteen antamiseen johtanut syy. Asiakaspalautteet ja kehittämis ehdotukset käydään läpi tiimipalaverissa, joissa sovitaan kehittämistoimenpiteet ja aikataulu sekä vastuuhenkilö toimenpiteille. Asiakaskyselyt ja tyytyväisyysmittausten tulokset käydään läpi tiimikokouksessa.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

4.3 Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteita hyödynnetään toimintaa kehitettäessä, laadun parantamisessa sekä karsitaan pois tai vahvistetaan toimivia käytänteitä. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään kehittämissuunnitelman laatimisessa. Laatukäsikirjaan päivitetään kehitysidean tuloksena syntynyt toiminta ja siihen liittyvä perehdytys.

4.4 Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalautteita seurataan jatkuvasti ja niitä käsitellään kaikissa yrityksen kokouksissa. Toimitusjohtaja koostaa palautteista yhteenvedon kerran vuodessa. Täten varmistetaan, että palautteita käytetään hyväksi päivittäisessä työssä sekä toimintaa kehitettäessä. Asiakkaita kannustetaan vastaamaan kyselyihin, jotta vastausprosentti saadaan mahdollisimman korkeaksi. Heille perustellaan vastaamisen tärkeyttä toiminnan kehittymisen ja laadun hallinnan varmistamiseksi.

5 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

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

Toimintamme ydin muodostuu asiakkaiden kotona tehtävästä työstä, joten toimintamme laatua seurataan arjen työssä ergonomia- ja hygieni-ohjeita noudattaen. Jokainen työntekijä perehdytetään tehtäviinsä ja kukin saa oman laatukäsikirjansa sekä muut toimintaohjeet. Jokainen työntekijä ensiapukoulutetaan ja työpuhelimissa on tallennettu SPR:n ensiapuohjeet. Palvelun laatua seurataan omavalvonnan poikkeamilla. Poikkeavana toimintana pidetään laatukäsikirjan ja palvelulupauksemme vastaista toimintaa. Poikkeamahallinnan avulla pyritään tunnistamaan, dokumentoimaan sekä ehkäisemään riskit, kehittämään korjaavia toimenpiteitä ja täten ehkäisemään laajempien vaikutusten syntyminen.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

5.2 Kuvaus menettelystä, jolla lähellä piti –tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Uhka- ja vaaratilanteet dokumentoidaan ja käsitellään heti seuraavassa tiimipalaverissa tai tarvittaessa välittömästi. Tällöin määritetään ne toimenpiteet, joilla pyritään ehkäisemään tapahtuman toistuminen. Jos vaara - tai uhkatilanne syntyy asiakastyössä, kirjataan tapahtuma toiminnanohjausjärjestelmän asiakastietoihin, päivittäisen toiminnan huomiokenttään. Tämä sivu tulostetaan arkistoitavaksi työturvallisuusseurantaa varten. Tilannekohtaisesti työntekijälle järjestetään mahdollisuus keskustella asiasta esimiehen ja muiden mukana olleiden kanssa tapahtumasta (rauhottumis- ja selvittelypalaveri) ja tarvittaessa otetaan yhteys työterveyshuoltoon.

5.3 Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Toimitusjohtaja tai muu sovittu vastuhenkilö vastaa sovituista jatkotoimenpiteistä ja niiden toteutumisen seurannasta ja käsittelyistä tiimipalaverissa. Korjaavat tilanteet aikataulutetaan tarpeen mukaan ja niiden toteutuminen arvioidaan seuraavissa tiimipalaverissa. Ne myös kirjataan kokousmuistioihin, joiden lukeminen on jokaisen työntekijän velvollisuus.

5.4 Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle yms.

Riski-,vaara-,uhka-,sekä läheltä-piti tilanteet käsitellään mahdollisimman pian, tarvittaessa jo tapahtumapaikalla tai heti seuraavassa tiimipalaverissa. Tapahtumaa koskevat päätökset ja toimenpiteet kirjataan ja niistä tiedotetaan myös tarvittavia yhteistyötahoja. Poikkeamien määrää seurataan säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Ne käydään läpi ja samalla arvioidaan, onko tehty toimenpiteet organisaatiossa olleet riittäviä. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan kokousmuistiot. Tarvittaessa käytetään viestintään puhelinta tai sähköpostia. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta henkilökunnalle.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisu 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

6 HENKILÖSTÖ

6.1 Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta

Yrityksen työntekijät voivat olla kodin-, lähi-, perus-, sairaan-, tai terveydenhoitajia, tai hoiva-avustajia tai yleisesti asiakastyöhön sopivan koulutustaustan omaavia henkilöitä. Koska palvelussa tuotetaan ainoastaan kotipalveluiden tukipalveluita Senioriassistentin koulutustausta ei välttämättä tarvitse olla virallinen sosiaalialan koulutustausta. Toimintamme rakenne on mitoitettu siten, että jokaisella Senioriassistentilla on 4 – 8 henkilökohtaista senioriasiakasta, joille tuotetaan asiakkaan valitsemia palveluita. Asiakasmäärä perustuu kulloinkin voimassaoleviin palvelupakettitunteihin, jotka määrittävät Senioriassistenttien työpanoksen. Osa työntekijöistä on omasta toiveesta osa-aikaisessa työsuhteessa, jolloin asiakasmäärä sovitaan työntekijäkohtaisesti.

6.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Henkilöstömäärää lisätään asiakassuhteiden määrän kasvaessa. Asiakasmäärän kasvaessa nopeasti käytämme rekrytoinnin apuna henkilöstönvälitysyritystä (yhteistyökumppani), mutta muuten rekrytoinnin tekee toimitusjohtaja. Tuntityöntekijöiden ja lomasijaisten rekrytoinnin huolehtii myös toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja tapaa hyväksytyksi ehdotetut työntekijät ennen lopullista valintaa. Lisäksi yrityksen nettisivuilla on avoin työhakemuslomake, joista toimitusjohtaja ottaa rekrytointivastuun. Lyhytaikaiseen sijaistarpeeseen kehitetään "varamies" järjestelmää yhdessä toimitusjohtajan ja henkilöstöpalveluyrityksen kanssa.

6.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

Yritykseen palkatun työntekijän perehdytyksestä vastaa toimitusjohtaja tai kokenut Senioriassistentti. Jokaiselle työntekijälle laaditaan oma perehdytysuunnitelma ja sen pituus määrittyy työkokemuksen ja koulutuksen mukaan. Perehdytyksen jakson tukena käytetään yrityksen laatukäsikirjaa, jonka jokainen työntekijä saa tallennettuna omalle työkoneelleen.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

Toimitusjohtaja seuraa perehtymisen toteutumista ja jakson jälkeen käydään yhteenvetokeskustelu perehdytyksen onnistumisesta. Keskustelun lopuksi esimies ja työntekijä allekirjoittavat perehdyttämissuunnitelman, joka arkistoidaan.

6.4 Kuvaus henkilöstön ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä

Yrityksessä työntekijöiden ammattitaitoa kehitetään asiakaspalautteiden ja tarpeiden, kehityskeskustelutulosten sekä yrityksen toiminnan ja strategian painopistealueista käsin. Koulutuksien toteutumista seurataan koulutuskorteista, joista tehdään yhteenveto kuluvan vuoden lopussa. Sairauspoissaoloja seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on myös varhaisen välittämisen malli, jonka keskustelulomakkeet ovat työterveyshuollon laatimia ja niiden käytöstä on heidän kanssaan sovittu.

6.5 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Henkilökunnan tyytyväisyyskyselyt ja niiden tulokset sekä työntekijöiden suorat toiveet ja palautteet sekä edelliseltä vuodelta kerätyt koulutustoteutumat toimivat henkilöstön kehittämis- ja koulutussuunnitelmien pohjana. Myös kehityskeskusteluista saatuja tuloksia hyödynnetään suunnitelmia laadittaessa.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

7.1 Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, jotka ovat yksilöllisiä ja asukkaansa oman elämäntarinan mukaisia. Asukkaiden sisustusratkaisut ja huonekalujen sijoittamisen ovat asukkaat itse tai yhdessä omaisensa kanssa ratkaisseet mieltymystensä tai mahdollisuuksien mukaisesti. Yrityksen henkilökunta voi vaikuttaa ratkaisuihin ainoastaan silloin jos ne vaarantavat asiakkaan

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

turvallisuutta tai estävät hänen omatoimista selviytymistään. Ratkaisuissa tehdään yhteistyötä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa, kuitenkin niin, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

7.2 Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista

Kts. yllä.

7.3 Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä

Kts. yllä.

7.4 Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Asiakas tai asiakas yhdessä omaisensa kanssa määrittelee siivoustarpeensa, pyykkihuollon sekä jätehuollon. Asiakkaan luvalla tai pyynnöstä yrityksen työntekijä avustaa näissä toimissa, mikäli niistä on sovittu palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavissa tilanteissa työntekijän tulee perustella esim. siivoustarve ja saadessaan siihen asiakkaan suostumuksen voi hän tehtävän suorittaa. Epäselvissä tapauksissa voidaan keskustella asiakkaan omaisen kanssa.

7.5 Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä

Asiakkaan kodin kiinteistönhuolto riippuu asumismuodosta ja asukkaiden asumien taloyhtiöiden sopimista kiinteistöpalveluista. Tästä asiakas vastaa itse ja/tai yhdessä omaisen kanssa.

7.6 Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Yksiköllä ei ole terveydenhuollon laitteita.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

7.6.1 Vastuuhenkilön yhteystiedot

Yksiköllä ei ole terveydenhuollon laitteita.

7.7 Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Yksiköllä ei ole terveydenhuollon laitteita ja ei myöskään tarvetta laatia niille kehityssuunnitelmaa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

8.1 Turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Toimitusjohtaja Jari H. Helenius,
Puh: 050 341 6042 tai sähköposti: jari.helenius@sisaltoaelamaan.fi

8.2 Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona noudattaen yleisiä turvallisuusohjeita.

8.3 Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Yrityksellä ei ole omia valvontalaitteita.

8.4 Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden toimivuudesta

Kukin Senioriassistentti huolehtii tarvittaessa asiakkaan/omaisen pyynnöstä laitteiden huollon järjestämisen.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

8.5 Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asiakkaamme asuvat omissa kodeissaan, ja kunnioitamme heidän valitsemiaan ratkaisuja. Työntekijämme voivat turvallisuusriskin havaitessaan ehdottaa muutosta tai auttaa asiakasta löytämään sellaisia ratkaisuja, jotka parantavat asiakkaan kotona asumisen ja selviytymisen turvallisuutta, mutta lopullisen ratkaisun asiaan tekee asiakas itse ja/ tai omaisensa kanssa.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

9.1 Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista

Asiakkaamme valitsevat ja päättävät itse tai yhdessä omaistensa kanssa minkä palvelupaketin (palvelusopimuksen) tai kuinka paljon he palvelutunteja ostavat. Ennen päätöksentekoa Senioriassistentit kertovat pakettien sisällöstä asiakkaille, neuvovat ja suunnittelevat asiakkaiden kanssa palvelutuntien jakamisen kullekin sopimuskuukaudelle. Tällöin myös kerrotaan oikeudesta ALV 0% palveluun tai milloin maksuun sisältyy ALV 24%. Jokaisella asiakkaalla on oma nimetty Senioriassistentti, joka huolehtii asiakkaan tukipalvelusta, edistää pyynnöstä asiakkaan asioita, etujen hakemista sekä toimii aina asiakkaan parhaaksi niin kuin asiakkaan kanssa on sovittu niiden valtuuksien puitteissa, joista on asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa sovittu. Suunnitelmat liitetään asiakkaan tietoihin toiminnanohjausjärjestelmässä.

9.2 Miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Toiminta perustuu täysin asiakkaan kotona tehtävään työhön, jossa myös tehdään asiakkaan kanssa etukäteen sovittu palvelujen esittely.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

9.3 Miten asiakasta informoidaan sopimusten sisällöstä, kustannuksista, yms.

Asiakkaille ja heidän omaisilleen kerrotaan eri palvelupakettien sekä tuntipalvelujen sisältö ja niiden kustannukset. Tarvittaessa Senioriassistentit avustavat eri tukimuotojen tai etuuksien hakemisessa, lomakkeiden täyttämässä sekä informoivat mahdollisuudesta ja oikeudesta kotitalousvähennykseen kriteerien täytyessä. Sopimusmuutoksista ilmoitetaan asiakkaille ja/tai omaiselle vähintään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

9.4 Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta

Jokainen asiakas päättää itse tai yhdessä omaisensa kanssa omaan elämäänsä liittyvistä asioista, kuten harrastuksistaan, osallistumisistaan sekä kotona tehtävistä toimista. Asiakkaan antaessa avaimen kotiinsa sen käyttämisestä sovitaan yhdessä ja toimintaohje kirjataan asiakkaan tietoihin. Yrityksen kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet vaitiololupauksen ja heidän edellytetään toimivan yrityksen arvomaailman mukaisesti sekä toimivan ammattikoulutuksensa eettisten ohjeiden mukaisesti. Noudatamme vallitsevia ohjeita, säännöksiä, suosituksia ja lainsäädäntöä, jotka määräävät asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta.

9.5 Miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, yms.

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten he säilyttävät rahansa, avaimensa ja muut tavaransa kotonaan ja ovat näin vastuussa niistä. Epäselvissä tapauksissa kuten epäiltäessä asiakkaan kykyä huolehtia tavaroistaan, Senioriassistentti informoi asiakkaan omaisia.

9.6 Miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Asiakkaitamme kohtaan, heidän omissa kodeissaan kaikenlaisten rajoitteiden käyttöä vältetään.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

9.7 Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä

Rajoitteiden käyttö voi tulla mahdolliseksi vain jos asiakkaan terveys tai turvallisuus on vaarantumassa siksi, että asiakkaalta puuttuu kyky ymmärtää päätöstensä tai tekojensa seuraukset. Ennen rajoitteiden käyttöä otetaan yhteyttä asiakkaan omaisiin ja neuvotellaan toimenpiteistä heidän kanssaan. Toimenpiteet kirjataan asiakkaan tietoihin toiminnanohjausjärjestelmässä. Jatkotoimenpiteistä neuvotellaan asiakkaan ja/tai omaisten kanssa.

9.8 Kuvaus menettelytavasta, jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Välittömästi järjestetään mahdollisuus kuunnella asiakkaan ja/tai omaisen kertomus tilanteesta. Keskustelussa ovat läsnä asianomainen työntekijä sekä asiakas, omainen ja toiminnan vastuuhenkilö. Asiakas ja/tai hänen omaisensa voivat myös tehdä asiasta kirjallisen reklamaation, jonka toiminnan vastuuhenkilö käsittelee asianomaisen työntekijän kanssa. Vastuuhenkilö antaa kirjallisen palautteen asiasta mahdollisimman pian, noin 1-2 viikon sisällä asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen. Reklamaatio kirjataan ja käsitellään laatueroikkamana seuraavassa tiimipalaverissa. Palaverissa käydään läpi menetelmäohje uuden vastaavan kaltaisen tapahtuman ehkäisemiseksi.

Työntekijöiden valinta, perehdytys sekä koulutus ovat keinoja ehkäistä asiakkaiden epäasiallista kohtelua. Yrityksen esimiehet kannustavat työntekijöitään avoimeen vuorovaikutukseen ja ovat työntekijöiden tavoitettavissa nopeasti ongelmatilanteiden ratkaisemista varten ja järjestävät henkilökohtaisen tapaamisen työntekijän toiveiden mukaisesti.

9.9 Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Kullakin asiakkaalla ja/tai omaisella on oikeus irtisanoa palvelupaketti oman harkintansa mukaisesti kuukauden irtisanomisajalla lukuun ottamatta tutustumiskuukautta, jossa ei ole irtisanomisaikaa. Terveyttä uhkaavassa tilanteessa (sairauskohtaus) asiakas toimitetaan lääkäripalvelujen piiriin.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

9.10 Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, kenelle muistutus osoitetaan

Sisältöä elämään!®

Jari H. Helenius

Toimitusjohtaja

Itämerenkatu 5

00180 Helsinki

Puh: 050 341 6042 tai sähköposti: jari.helenius@sisaltoaelamaan.fi

9.11 Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Johtuen toiminnasta useassa eri kunnassa kuntien sosiaaliamiehen yhteystietoja ei ole erikseen lueteltu kunkin kunnan osalta vaan ne toimitetaan pyydettyäessä.

9.12 Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Yrityksen toimintaa tai yksittäistä työntekijää koskeva muistutus ohjataan toiminnasta toimitusjohtajalle. Toimitusjohtajan vastuulla on selvittää tilanne muistutuksen antajan kanssa, kirjata muistutuksen sisältö ja huolehtia korjaavista toimenpiteistä, aikatauluista ja vastuunjaosta. Muistutukset käsitellään tiimipalaverissa, joissa sovitaan ja kirjataan ne toimenpiteet, joita kehitetään.

Valvovien viranomaisten tekemät muistutukset ilmoitetaan aina toimitusjohtajalle, jotka osallistuvat toimenpiteiden suunnitteluun, niiden toteutukseen ja vastineiden laatimiseen.

9.13 Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä

Yritys pyrkii jatkuvaan ja avoimeen keskusteluun niissä kaupungeissa/kunnissa, joissa toimintaa järjestetään. Toiminnan laatua valvotaan ja kehitetään jatkuvasti niin, että mahdolliset valvonta/tarkistustoimenpiteet eivät aiheuta huomautettavaa toiminnallemme.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

9.14 Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Noudatamme voimassaolevaa kuluttajansuojalakia.

9.15 Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Keskustelua asiakkaan asemasta ja oikeuksista käydään tiimipalavereissa ja huomioimme muuttuvan asiakkaan oikeuksiin liittyvän lainsäädännön toiminnassamme. Kotona tehtävässä työssä asiakkaiden oikeudet omaan päätöksentekoon korostuvat.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN LAADUN VARMISTAMINEN

10.1 Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä ja hyvinvointia ylläpitävästä toiminnasta

Toiminta perustuu asiakkaan kotona tai muussa asiakkaan määrittämässä ympäristössä tehtyyn työhön. Kukin Senioriassistentti perehtyy asiakkaansa tarpeisiin ja laatii heille yksilölliset suunnitelmat tukipalveluja varten yhdessä asiakkaiden ja/tai omaisten kanssa. Toimintaa ohjaa asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan kuunteleminen. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan omaan arkeen toimintakykynsä mukaisesti. Kukin Senioriassistentti pyrkii tuottamaan tai kehittämään asiakassuhteitaan siten, että asiakkaat voivat edelleen vaikuttaa omaan elämäänsä ja kokea elävänsä aktiivisesti. Lisäksi työntekijät pyrkivät rikastuttamaan seniorin elämää avustamalla harrastuksissa, ystävien tapaamisessa, juhlissa tai kotona omien viriketoimien parissa.

10.2 Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä

Työntekijät ovat tietoisia ikääntyneen ravitsemussuosituksista ja pyrkivät vaikuttamaan asiakkaan riittävän, oikeanlaisen ja oikea-aikaisen ruokavalion toteuttamiseen ja noudattamiseen. Kunnioitamme silti asiakkaan ruokailutottumuksia ja hänen päätöksentekoaan ja toiveitaan, kun

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

avustamme asiakkaita ruoanvalmistuksessa tai kaupassakäynneissä. Ravitsemusohjauksen tukena ja oikeanlaisen ruoan valmistuksen apuna käytämme mm. ikääntyvien ravitsemussuosituksia;

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

10.3 Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Kukin Senioriassistentti omille asiakkailleen.

10.4 Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä

Senioriassistentit tukevat asiakkaitaan erilaisissa asiakkaan toiveiden mukaisissa harrastuksissa, ulkoilussa tai muissa asiakkaan haluamissa kodin ulkopuolisissa toimissa mahdollistaen osallistumisen myös liikkumisen ja/tai muita apuvälineitä tarvitseville. Kunnioitamme asiakkaan omaa tahtoa eri toimintoihin osallistumisessa. Yritys muistaa asiakkaita syntymäpäivinä kukkakimpulla ja kakkukahvein. Ylläpidämme sosiaalista toimintakykyä ja vuorovaikutustaitoja tietokoneohjelmien ja sovellutusten avulla. Ylläpidämme asiakkaan ja omaisten välisiä suhteita mm. Facebook, Skype, ja Messenger- sovellutusten avulla mahdollistaen heidän keskustelut, kun puhelimen kanssa yhteydenpito ei enää onnistu. Toiminta- ja liikuntakyvyn ylläpitämisen tukena hyödynnämme mm. liikuntasuosituksia sekä liikuntaohjelmia.

THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:

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

10.5 Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä

Henkilökunta pukeutuu siisteihin ja helposti huollettaviin omiin vaatteisiin. Asiakkaan luokse tullessa työntekijä pesee kätensä ja kuivaa ne hyvin. Noudatamme ja sovellamme yleisiä hygieniaoheja kotioloihin ja toimimme aseptisesti puhtaasta likaiseen periaatteen mukaisesti.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

Sisältöä elämään!® on OY HKH Management Consulting Ltd:n aputoiminimi ja rekisteröity tavaramerkki.

#SisältöäElämään #Hyvinvointi #Ikäihmiset #Senioriassistentit

Siivouksiin käytämme asiakkaan omia pesuaineita ja välineitä ja siivous tehdään asiakkaan ja/tai omaisen asettamien aikataulujen mukaisesti. Infektiotautiepidemioista informoidaan asiakasta ja/tai hänen omaistaan ja tarvittaessa konsultoimme alueen hygieniahoitajaa.

10.6 Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Keräämme jatkuvasti palautetta ja kehittämissideoita asiakkailta, heidän omaisiltaan, yhteistyötyötahoilta ja henkilökunnalta toiminnan kehittämiseksi. Kehitystoimenpiteet suuntautuvat sekä asiakastyön kehittämiseen, mutta myös vastaamaan työntekijöiden esittämiin muutostoiimiin.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAZHOIDON JÄRJESTÄMINEN

11.1 Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä

Yksikkö ei tuota terveydenhuoltoa asiakkailleen.

11.2 Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään

Asiakkaat käyttävät oman asuinalueen terveysaseman palveluja, haluamansa yksityisen lääkäriaseman palveluja tai yhteistyökumppanimme tarjoamia palveluita.

11.3 Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Senioriassistentit arvioivat asiakaskäynnin yhteydessä sairaanhoidon kiireellisyyden ja ottavat tarvittaessa yhteyttä hätäkeskukseen ambulanssin tilausta varten. Ambulanssihenkilöstö tekee jatkoarvion tarvittavasta hoidosta ja toimenpiteistä. Palvelutuntien ulkopuolella asiakas ja/tai hänen omaisen tekee arvion hoidon tarpeesta, kiireellisyydestä ja hoitoon hakeutumisesta.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

11.4 Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta

Asiakasta hoitava lääkäri tekee arvion erikoissairaanhoidon tarpeesta ja kirjoittaa tarvittaessa lähetteen erikoissairaanhoidon.

11.5 Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta

Yksikkö ei tuota lääkehuollon palveluita.

11.6 Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Yksikkö ei tuota lääkehuollon palveluita.

11.7 Potilasasiamiehen yhteystiedot

Johtuen toiminnasta useassa eri kunnassa kuntien potilasasiamiehen yhteystietoja ei ole erikseen lueteltu kunkin kunnan osalta vaan ne toimitetaan pyydettäessä.

11.8 Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Yksikkö ei tuota terveydenhuoltoa tai sairaanhoitoa asiakkailleen.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

12.1 Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakastietojen kirjaaminen perustuu sopimukseen ja palvelusuunnitelmaan niistä kotipalveluiden tukipalveluista, joita asiakkaalle tuotetaan palvelukäyntien yhteydessä. Työntekijöiden tulee kirjata sähköisesti toiminnanohjausjärjestelmään asiakaskohtaiset tiedot kultakin tekemältään palvelukäynniltä. Kukin Senioriassistentti näkee ainoastaan omien asiakkaidensa tiedot.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

Asiakasasioissa noudatetaan salassapidosta, vaitiolosta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia ohjeita. Jokainen työntekijä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen ja allekirjoittaa työsuhteen alkaessa vaitiolositoumuksen.

Jokainen työntekijä saa työtehtäviensä mukaiset käyttöoikeudet toiminnanohjausjärjestelmään, ja näihin tarvittavat henkilökohtaiset salasanat ja käyttäjätunnukset antaa toimitusjohtaja, joka päättää myös käyttöoikeuden myöntämisestä, muuttamisesta tai poistamisesta.

Toimitusjohtaja säilyttää allekirjoitetut paperitulostetut palvelusopimukset arkistossaan. Asiakas/ tai omainen säilyttää siitä oman kappaleen kotonaan. Sopimus skannataan ja varmuuskopioidaan asiakkaan tietoihin toiminnanohjausjärjestelmään, kuten palvelusuunnitelmat allekirjoituksineen. Palvelusuunnitelmien paperiversiot annetaan asiakkaalle.

Asiakkaan päättäessä asiakassuhteensa hänen tietonsa hävitetään toiminnanohjausjärjestelmästä sekä alkuperäiset palvelusopimukset tuhoaan. Rekisteriseloste on mukana jokaisen palvelusopimuksen liitteenä, jonka asiakas saa sopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Yrityksen laatukäsikirja sisältää rekisteriselosteen.

12.2 Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Jari H. Helenius puh: 050 341 6042, sähköposti: jari.helenius@sisaltoaelamaan.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

12.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja liittyen tietosuoja-asioihin

Toimitusjohtaja käy läpi työntekijän kanssa perehdytysuunnitelman mukaisesti tieto- suojaan ja vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat. Perehdytyksen yhteydessä toimitusjohtaja antavat työntekijälle määritellyt käyttöoikeudet niihin henkilörekistereihin, jotka ovat toiminnan kannalta tarpeellisia. Kun työntekijän työsuhde päättyy hänen käyttöoikeudet eri järjestelmistä poistetaan.

Toimitusjohtaja valvoo henkilötietojen käsittelyä, sekä ohjaa ja opastaa henkilökuntaa tietosuoja-asioissa ja toimii yhdyssiteenä valvontaviranomaisiin. Hän seuraa tietosuoja-asioihin liittyviä sääntöihin, määräyksiin ja ohjeisiin liittyviä päivityksiä ja tiedottaa niistä muuta henkilökuntaa.

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaikuttetun 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 tietosuojaaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

12.4 Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta

Asiakkaan irtisanoessa hänen palvelupakettinsa, tuhotaan hänen asiakastietonsa toiminnanohjausjärjestelmästä. Tiedoista jää jälki lokitiedostoihin, joita voidaan tarpeen mukaan käyttää asiakkaan vaatimalla tavalla.

12.5 Miten tiedonkulku järjestetään asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Jos asiakastieto pitää sisällään salassa pidettäviä asioita, toimitetaan tällainen tieto kirjallisessa muodossa viemällä tieto asiakkaalle käynnin yhteydessä tai asiakirja postitetaan.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

Sisältöä elämään!® on OY HKH Management Consulting Ltd:n aputoiminimi ja rekisteröity tavaramerkki.

#SisältöäElämään #Hyvinvointi #Ikäihmiset #Senioriassistentit

Sähköisessä muodossa toimitettava tiedosto ei saa sisältää asiakkaan salassa pidettävää tai asiakkaasta tai hänen omaisestaan tunnistettavaa tietoa. Tietoa voidaan toimittaa muille toimijoille vain asiakkaan suostumuksella.

12.6 Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Työntekijät perehdytetään toiminnanohjausjärjestelmään, jonne asiakkaita koskeva tieto tallennetaan. Perehdytysohjelma sekä laatukäsikirja sisältävät ohjeet asiakastietojen käsittelystä sekä tietosuojakäytänteistä. Yrityksessä seurataan aktiivisesti asiakirjoihin annettavien suositusten, asetusten tai lakien muutoksia ja näihin liittyvien muutostarpeiden käyttöönottoa.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

13.1 Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Yritys ei käytä alihankkijoita, mutta teemme yhteistyötä eri alojen palveluntuottajien ja muiden laajemmin hoiva – ja hoitopalveluihin keskittyvien yritysten kanssa. Laadun valvontaa seurataan asiakas- ja työntekijäpalauttein ja sitä kehitetään tekemällä yhteistyötä palveluntuottajien kanssa.

13.2 Luettelo palveluntuottajista

Luettelo palveluntuottajista toimitetaan pyydettäessä.

13.3 Kehittämissuunnitelma

Kukin palveluntuottaja vastaa työnsä kehittämisestä ja sen laadun varmistamisesta, mutta asiakailta, omaisilta tai työntekijöiltä saatu palautteet käsitellään tarvittaessa yhteispalaverissa tai asioimalla suoraan ko. yritykseen.

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

14.1 Kuvaus yksikön omavalvonnan toteuttamisen seurannasta

Palautteiden ja poikkeamien kirjaamisen tulee olla säännöllistä niiden seuraamisen toteuttamisen varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti tiimipalavereissa sekä muissa kokouksissa. Suunnitelman vastuuhenkilö raportoi sen toteutumista tai siinä tapahtuneista poikkeamista säännöllisesti koko henkilökuntaa. Palavereissa arvioidaan myös, onko suunnitellut kehittämistoimet johtaneet toivottuihin tuloksiin.

14.2 Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Suunnitelman päivittämiseen osallistuu koko henkilökunta, mutta päävastuu sekä suunnitelman tarkistus että vahvistus kuuluu toimitusjohtajalle.

Paikka ja päiväys

Helsinki 1.2.2019

Allekirjoitus



Nimenselvennys

Jari H. Helenius

Sisältöä elämään!®

Osoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>