

OMAVALVONTASUUNNITELMA

LIIKKUVA ASUMISEN TUKI

HELSINGIN DIAKONISSALAITOKSEN HOIVA OY

Alppikatu 2, Helsinki

Sisällys

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
Toiminta-ajatus	4
Kotihoidon toiminta-ajatus	4
Arvot ja toimintaperiaatteet	4
3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT	5
Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät	6
Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä	6
Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen	6
4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE	6
Asiakaspalautteiden käsittely yksikössä/palvelutoiminnassa	7
Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämisessä	7
Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen	7
5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	7
Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat	7
Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille	8
6. HENKILÖSTÖ	8
Rekrytoinnin periaatteet	8
Henkilöstön perehdyttäminen	8
Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen, kehittäminen ja osaamisen johtaminen	9
Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma	10
7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET	10
Terveystuon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	10
Vastuuhenkilön yhteystiedot	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
8. ASIAKASTURVALLISUUS	10
Turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot	10
Asiakasturvallisuuden varmistaminen	11
Turvallisuusviestintä	11
9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
Palvelutarpeen arviointi	11
Palvelusuunnitelma	11
Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen	11
Asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)	11

Asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista huolehtiminen	12
Menettelytapa, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti	12
Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta	12
Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan	12
Sosiaaliamiehen yhteystiedot.....	13
Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä.....	13
Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa	13
Kuluttajasuojaa koskeva informaatio	13
Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma	13
10. TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN	13
Keskeiset laatutavoitteemme	13
Asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta	14
Ravitsemus.....	14
Hygieniäkäytännöt	14
Asiakastyön kehittäminen.....	14
Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa	14
11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAZHOIDON JÄRJESTÄMINEN	14
Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen	15
Lääkehoitosuunnitelman ylläpito, päivittäminen ja toimeenpano sekä toteuttamisen seuranta	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Terveystietoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma	15
12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	15
Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen	15
Tietosuojavastaavan yhteystiedot	16
Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon	16
Asiakirjojen arkistoinnin toteuttaminen	16
Tiedonkulun järjestäminen muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.....	16
Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma	16
13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA	17
Kehittämissuunnitelma	17
14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA, ARVIOINTI JA HYVÄKSYMINEEN	17

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy	Kunnan nimi Helsinki
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotiin tehtävä työ, liikkuva asumisen tuki	Sijaintikunta Helsinki
Sijaintikunnan yhteystiedot Alppikatu 2 00530 Helsinki	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0307082-1
Toimintayksikön nimi Liikkuva asumisen tuki Jyväskylässä / Kotona-Palvelu	
Toimintayksikön postiosoite Kansakoulunkatu 7 A 1	
Postinumero 40100	Postitoimipaikka Jyväskylä
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Hanna-Riikka Alasippola	Puhelin 050413680
Postiosoite Kansakoulunkatu 7 A 1	
Postinumero 40100	Postitoimipaikka Jyväskylä
Sähköposti hann-riikka.alasippola@hoiva.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 15.05.2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta 27.05.2020
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Lähi-Tapiola - toistaiseksi	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n toiminnan lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen. Toimintamme perustuu asiakkaan, henkilökunnan ja yhteisön muiden toimijoiden luottamuksen rakentamiseen. Korostamme kodikkuutta, turvallisuutta, yhteisöllisyyttä ja yksilöllistä hoitoa, huolenpitoa ja tukea. Haluamme olla kannattavasti kasvava kokonaisvaltaisten asumis-, päihde ja hoiva- sekä kotipalveluiden tarjoaja ja kehittäjä pääkaupunkiseudulla ja lähialueilla.

Liikkuvan asumisen tuen toiminta-ajatus

Liikkuvan asumisen tuen tavoitteena on asumisen turvaaminen. KOTONA-palvelu ylläpitää hyvinvointia ja tukea selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa ja ennaltaehkäistä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä.

Liikkuvan asumisen tuki on tarkoitettu asiakkaille, joilla on välitön tai ennakoitavissa oleva hädän uhka. Tämä ilmenee esimerkiksi vuokranmaksuvaikeuksina, kykenemättömyytenä pitää huolta kodin siisteydestä ja kunnosta, asumisen jatkumisen vaarantavana hallitsemattomana päihteidenkäyttönä tai haasteena pitää yllä tai hankkia riittäviä, arjen hallintaa tukevia sosiaalisia suhteita.

Erityisenä haasteena tämän asiakasryhmän kanssa on irrottautuminen rikollisuuteen liittyvästä elämäntavasta ja siihen liittyvistä sosiaalisista suhteistaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Helsingin Diakonissalaitos on vaikeiden yhteiskunnallisten ongelmien asiantuntija ja alan suunnannäyttävä, jolla on vahva sosiaalinen omatunto. Jo 150 vuoden ajan Helsingin Diakonissalaitos on ollut luomassa uusia ratkaisuja niillä yhteiskunnan alueilla, joilla ihmiset syystä tai toisesta uhaavat jäädä palvelujen ulkopuolelle. Helsingin Diakonissalaitos on vahvasti arvoista ponnistava organisaatio. Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy on osa Helsingin Diakonissalaitoksen yhteiskunnallista konsernia.

Arvot:

Kristillinen lähimmäisenrakkaus

Perustamme palvelutyömme rajoja ylittävään kristilliseen lähimmäisenrakkauteen.

Ihmisarvo

Puolustamme jokaisen ihmisen luovuttamatonta ihmisarvoa.
Edistämme heikoimmassa asemassa olevien ihmisoikeuksia.
Luomme mahdollisuuksia inhimillisesti arvokkaaseen elämään.

Uudistuminen

Nämä arvot tarkoittavat toiminnassa sitä, että

Olemme rohkeita ja suvaitsevaisia
Olemme asiantuntevia ja uudistuvia
Rakennamme toivoa
Rakennamme luottamusta

Arvostamme omaa historiaamme

Saa auttaa. Lupa kiintyä. Rohkeutta välittää.



**Kansalais-
toiminta**

MIELEKÄSTÄ TEKEMISTÄ

Toimintafilosofiamme erottaa meidät muista.

TYÖTÄ IHMISEN KANSSA, EI HÄNEN PUOLESTAAN.

**Ammattilaisen
tuki ja palvelut**

RAJAT YLITTÄVÄÄ OSAAMISTA

Keskeiset strategiset valintamme

Uudistuminen – Osallistumme aktiivisesti kehittämistyöhön muiden alan toimijoiden kanssa. Emme toimi yksin, vaan vahvistamme ja rakennamme kumppanuuksia. Kehitämme jatkuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Vaikutamme alan kehitykseen ja vastaamme sen tuottamiin vaatimuksiin asiantuntevasti.

Välittäminen – välittäminen on välttämätön osa toimintaamme. Rakennamme jokaiselle ihmisarvoista huomista. Ihmisarvoisen työn periaatteet koskevat jokaista työntekijää.

Kestävyys – Kestävyys turvaa työmme tulevaisuuteen. Taloudellista kestävyyttä ja kasvua tavoitellessa pidämme huolen arvojen mukaisesta toiminnasta. Kannattavuus takaa toimintaedellytykset myös tulevaisuudessa. Kasvu antaa entistä leveämmät hartiat tehdä enemmän hyvää.

Innostus – Innostus kumpuaa arvoista ja vahvasta tahdosta – asenteesta. Rakennamme luottamuta lisäämällä vuoropuhelua työpaikan kaikilla tasoilla. Huippusuoritukset syntyvät kutsumuksesta, intohimosta, osaamisesta ja vahvasta tahdosta. Kehitämme osaamista ja palkitsemme hyvän työn, siten menestymme yhdessä.

Päivittämissuunnitelma

Tehdään vuosittain osana säätiön strategiaprosessia ja toimintasuunnitelman laadintaa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Oma-
valvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon, henkilökunnan ja asiakkaiden yhteistyönä. Osa laadunhallintaa on tarkistaa yksikössä laaditut omavalvontasuunnitelmat vähintään kerran vuodessa ja varmistaa, että ne ovat ohjeistuksen mukaisia ja että ne on laadittu yhteisesti

sovitulla tavalla. Jokainen esimies vastaa omalla vastualueellaan omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimusten mukaisuudesta.

Lisäksi on sovittu seuraavista erityisvastuista:

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:

- turvallisuus- ja työsuojelupäällikkö: Kiikka Sandberg; kiikka.sandberg@hdl.fi
- työsuojeluvastuu: Sofia Rosenblad; sofia.rosenblad@hoiva.fi ja Saara Tokola; saara.tokola@hoiva.fi
- luottamusmies: Reijo Koskinen; reijo.koskinen@hoiva.fi, Tellervo Forsberg; tellervo.forsberg@hoiva.fi ja Tarja Lappalainen tarja.lappalainen@hoiva.fi
- potilasasiamies: Kimmo Hannus; kimmo.hannus@hoiva.fi
- tietosuojavastaava: Leenamajja Sipponen; leenamajja.sipponen@hdl.fi

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Yksikönjohtaja Hanna-Riikka Alasippola, p. 050 502 2544, hanna-riikka.alasippola@hoiva.fi

Yksikössä omavalvonnan vastuuhenkilö on toimintayksikön lähiesihenkilö, joka ohjaa henkilöstönsä toimintaa ja vastaa siitä, että omavalvontaa toteutetaan käytännössä sovittujen periaatteiden mukaisesti. Esihenkilö huolehtii, että kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja käsitellään sovitusti, sekä vastaa kriittisten työvaiheiden raportoinnista organisaatiossa eteenpäin omalle esimiehelleen.

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä

Liiketoimintajohtaja, palvelualuejohtaja ja yksikönjohtaja.

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen

Toiminnan vaatimusten mukaisuuden valvonta ja toteuttaminen ovat osa henkilöstön perehdyttämistä ja huomioidaan kaikkien työntekijöiden kohdalla. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä vastuullinen esihenkilö käy suunnitelman läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja varmistuu siitä, että henkilöstö pääsee osallistumaan suunnitteluun asianmukaisesti.

Esihenkilön vastuulla on laatia uudelle/työhön palaavalle/tehtäviä vaihtavalle työntekijälle henkilökohtainen perehdyttämisohjelma, jonka avulla tämä perehtyy organisaatioon, yksikköön ja omiin työtehtäviinsä ja niiden tavoitteisiin. Esihenkilö vastaa myös siitä, että työntekijä saa nimetyn henkilökohtaisen perehdyttäjän. Lisäksi esihenkilön vastuulla on seuranta, jolla varmistetaan perehdyttämisohjelman toteutuminen.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioonottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti keräämällä asiakkailta, läheisiltä, palvelun ostajilta sekä yhteistyökumppaneilta palautetta asiakaskyselyllä. Asiakaspalautetta kerätään erilaisin keinoin, arjessa ja erilaisissa foorumeissa ja tapahtumien yhteydessä. Asiakkaita otetaan mukaan erilaisiin kehittämistyöryhmiin asukasedustajina ja heidän asiantuntemustaan hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautteiden käsittely yksikössä/palvelutoiminnassa

Kaikki palaute dokumentoidaan ja palaute käsitellään tiimikokouksessa sekä tarpeen mukaan muilla foorumeilla (esihenkilötiimi, johtoryhmä). Saadusta palautteesta tiedotetaan sopimusten mukaisesti palveluiden ostajia. Palautteiden käsittelyssä noudatetaan tietosuojaa koskevia säädöksiä.

Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta käytetään yksikön toiminnan kehittämisen lisäksi koko organisaation toiminnan kehittämiseen. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamiseen. Asiakaspalautteen luonne määrittelee mahdolliset toimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä.

Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen

Yksittäisiä asiakaspalautteita ja asiakaspalautekoosteja käsiteltäessä arvioidaan jatkuvasti myös asiakaspalautejärjestelmän muutostarpeita.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Helsingin Diakonissalaitoksella on pitkä ja edistyksellinen historia riskienhallinnan, turvallisuuden sekä työsuojelun kehittämisessä. Riskienhallinta ja turvallisuustyö tähtäävät turvalliseen ja viihtyisään työ- ja asiointiympäristöön, tiedon, ympäristön ja omaisuuden suojelemiseen sekä toiminnan jatkuvuuden turvaamiseen. Näiden asioiden toteuttaminen on osa jokaisen arkityötä. Johdon ja esimiesten tehtävänä on luoda riittävät toimintaedellytykset turvallisuustoiminnalle sekä ohjata ja valvoa sen toteutumista.

Riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Riskienhallinta on osa laadunvalvontaamme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla. Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Henkilöstön osaamista vahvistetaan ja toimintaa ohjataan turvallisiin toimintakäytäntöihin ja riskitilanteiden ennalta arviointiin ja ehkäisemiseen.

Riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden ennalta tunnistamiseksi tehdään:

- vuosittaiset riskikartoitukset, jotka organisoit lähiesimies
- palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuus selvitys. Suunnitelmat tarkistetaan lain säätämisen väliajoin.
- työpaikkaselvitykset systemaattisen työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti.
- työsuojelutarkastukset tarvittaessa.

Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat

Vaara- ja uhkatilanteista täytetään aina vaara- ja uhkatilanneilmoitus, joka lähetetään esihenkilölle jatkotäytettäväksi toimenpiteitä varten. Ilmoitus välitetään tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetulle ja -päällikölle sekä linjaorganisaatiossa palvelualuejohtajalle ja liiketoimintajohtajalle. Kaikki vaara- ja uhkatilanneilmoitus -lomakkeen täyttämiseen aiheen antaneet tilanteet käydään läpi työyhteisössä ja tarvittaessa myös muilla foorumeilla. Asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa käydään heitä koskettavat vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteet läpi mahdollisimman pian ja avoimesti. Esihenkilö varmistaa, että tapahtuma on dokumentoitu asianmukaisesti ja ehkäiseviä toimenpiteitä pohdittu. Ohjeet Intrassa.

Tapahtuman luonne määrittelee mahdolliset toimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Turvallisuusviestintä pohjautuu Helsingin Diakonissalaitoksen kriisiviestintäsuunnitelmaan. Viestinnän kehittämistä ja ohjaamisesta vastaa viestintäjohtaja. Tiedon tulee kulkeutua aina päätösvaltaiselle esihenkilölle asti. Sen tahon on korjattava puute tai puuttuttava asiaan, jolla on siihen edellytykset.

6. HENKILÖSTÖ

Jyväskylän liikkuvan asumisen tuen henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Asiakkaita on maksimissaan 30.

Yksikönjohtaja	0,5
Lähihoitaja	0

Yksikön henkilöstö täyttää sille asetetut koulutus- ja kelpoisuus vaatimukset.

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta.

Rekrytoinnin periaatteet

Konsernissa henkilöstörekrytointi voidaan toteuttaa sisäisenä, ulkoisena tai kutsumenettelynä. Uusia työntekijöitä rekrytoitaessa huomioidaan strategiasta tulevat vaatimukset niin henkilön ominaisuuksien kuin yksikön toiminnan näkökulmasta. Henkilöstösuunnitelman avulla varmistetaan, että sillä on osaava henkilöstö toteuttamassa strategiaa ja sen mukaisia päämääriä myös tulevaisuudessa. Rekrytoinnit toteutetaan yhteistyössä henkilöstöpalveluiden kanssa.

Sisäisen rekrytoinnin tavoitteena on osaltaan tukea ja vahvistaa ammatillista kehittymistä, urakehitystä ja motivaatiota. Sisäistä rekrytointia on myös työkierto, jonka tavoitteena on edistää liikkuvuutta konsernin eri toimialoilla. Avoimet tehtävät tulevat sisäiseen hakuun ennen mahdollista ulkoista hakua.

Suurimmat rekrytoinnin kohderyhmät ovat lähihoitajat ja kotiaavustajat.

Henkilöstön kelpoisuus varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset sekä ammatinharjoittamisoikeudet (JulkiTerhikki ja Julki Suosikki). Työtehtävien niin vaatiessa, kuten lapsi- ja perhetyössä, tarkastetaan myös rikosrekisteriotteet.

Henkilöstön perehdyttäminen

Konsernin perehdyttämisohjelma koostuu neljästä eri kokonaisuudesta: Helsingin Diakonissalaitoksen konsernin, toimialojen ja niiden toiminnan esittely, työsuhteperhdyttäminen, osaamisen kehittäminen ja työhyvinvointi. Esihenkilön vastuulla on laatia uudelle/työhön palaavalle/tehtäviä vaihtavalle työntekijälle henkilökohtainen perehdyttämisohjelma, jonka avulla tämä perehtyy organisaatioon, omaan yksikkönsä, omiin työtehtäviinsä ja niiden tavoitteisiin. Esihenkilö vastaa myös siitä, että työntekijä saa nimetyn henkilökohtaisen perehdyttäjän. Lisäksi esihenkilön vastuulla on seuranta, jolla varmistetaan perehdyttämisohjelman toteutuminen. Ohjeita perehdyttämisen tueksi löytyy intrasta.

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä sisäistää organisaation toimintatavat ja omat tehtävänsä niin että hän pystyy mahdollisimman pian työskentelemään itsenäisenä ammattilaisena.

Yksikössä työskentelevät opiskelijat perehdytetään yksikön ja koko konsernin toimintaan ja omavalvonnan toteuttamiseen opiskelijan harjoittelujakson tavoitteiden ja opiskelijan osaamisen kannalta tarkoituksenmukaisessa laajuudessa. Perehdyttämisestä vastaa opiskelijalle nimetty ohjaaja sekä yksikön muut työntekijät toimiessaan opiskelijan ohjaajina työvuoroissa.

Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen, kehittäminen ja osaamisen johtaminen

Valmentava johtaminen ja itseohjautuvat tiimit ovat henkilöstöstrategian painopistealueita. Suunnitelmallisella osaamisen kehittämisellä varmistamme, että resurssimme ovat riittävät, henkilöstömme osaaminen vastaa työn vaatimuksia ja työntekijämme motivoituvat hyvän työn tekemiseen.

Osaamisen kehittämisen lähtökohtana on vahvistaa ja monistaa jo olemassa olevaa organisaation kyvykkyyttä. Samalla vahvistetaan strategiasta nousevia keskeisiä tulevaisuuden osaamisalueita. Osaamisen johtamisella varmistamme menestyksekkään toimintamme siten, että sitoutamme oikeat osaajat strategian toteutuksen kannalta oleellisiin avainrooleihin.

Koko henkilöstö osallistuu työn kehittämiseen. Arjen työtilanteista nousevien ideoiden jakaminen, vuoropuhelun lisääminen kaikilla työpaikan tasoilla ja sitä kautta työn kehittäminen ovat toiminnan edellytys. Lisäksi olemassa olevat normaalit yhteistoiminnalliset menettelyt ovat käytössä.

Kehittämisen perustana ovat esihenkilön ja työntekijän sekä työryhmän väliset vuosittain (tai useammin) käytävät yksikö- ja/tai ryhmäkehityskeskustelut, jotka tukevat sekä arjen työtä, että tavoitteellista ja tuloksellista työskentelyä ja henkilökohtaista kehittymistä. Kehityskeskusteluiden yhteydessä laaditaan/päivitetään työntekijän / tiimin osaamiskartoitus. Työntekijän ja työyksikön koulutussuunnitelmat laaditaan kehityskeskusteluiden ja osaamiskartoitusten pohjalta toiminnan tavoitteet huomioiden.

Ryhmäkehityskeskustelu täydentää kehityskeskustelukokonaisuutta niin, että koko työtiimi arvioi omaa toimintaansa, varmistaa yhteiset painopistealueet ja tulevan kauden tavoitteet.

Henkilöstökoulutusta järjestetään Helsingin Diakonissalaitoksen konsernin tasolla sekä kohdistetusti Hoiva Oy:n henkilöstölle. Lisäksi hyödynnetään tarjolla olevaa ulkopuolista koulutustarjontaa. Tuemme sellaista osaamista ja osaamisen kehittämistä, joka on toiminnan kannalta tärkeää, jonka koulutustarve nousee työssä tarvittavasta osaamisen kehittämisestä ja joka on strategian tavoitteiden mukaista.

Henkilöstön kehittämisen keinoja ovat myös omaehtoisen opiskelun tukeminen, mentorointi, työhönohjaus ja työkiertoon kannustaminen, säännöllisesti toteutetut suunnittelu- ja kehittämispäivät sekä projekteissa työskentely.

Esihenkilökoulutukseen ja etenkin lähiesihenkilön johtamistaitojen vahvistamiseen, myös työhyvinvoinnin edistämisessä, panostetaan. Esihenkilön työsuhteosaamista ylläpidetään koulutuksin ja esihenkilötyön ajankohtaisia aiheita käsitellään esihenkilöpäivissä.

Sairauspoissaoloja, työtapaturmien aiheuttamia poissaoloja ja henkilöstön vaihtuvuutta seurataan yhteistyössä työterveyshuollon ja henkilöstöpalveluiden kanssa.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Johtoryhmä ja laajennettu johtoryhmä käsittelevät henkilöstöasioiden kehittämistä osana strategiatyötä ja toiminnan suunnittelua. Henkilöstöasioiden kehittämisessä tehdään tiivistä yhteistyötä konsernin henkilöstöpalveluiden, henkilöstön kehittämisen ja työhyvinvoinnin asiantuntijoiden kanssa.

7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kulku KOTONA-palvelun toimistoon tapahtuu avaimilla ovien ollessa muuten lukittuna. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja palvelu järjestetään sinne. Jokaisella työntekijällä on oma puhelin, mistä on turvallisuuden suhteen tarvittaessa apua kotikäynneillä. Kaikessa kotona tapahtuvassa toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä, toiveita, tapoja ja itsemääräämisoikeutta.

Jyväskylän liikkuvan asumisen tuen toimisto:

Kansakoulunkatu 7 A 1, 40100 Jyväskylä

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

KOTONA-palvelun käytössä ei ole terveydenhuollon laitteita.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstöllä on kuvallinen henkilökortti. Toimipisteissä on ajantasainen pelastussuunnitelma. Kodin turvallisuudesta käydään keskustelua asiakkaan kanssa. Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi on laadittu toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä.

Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla.

Turvallisuustoiminnasta vastaavat yksikön vastaava henkilö yhdessä turvallisuus- ja riskienhallintapäällikön sekä työterveyshuollon kanssa. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että hänen työryhmänsä jäsenillä on riittävät tiedot ja taidot toimia turvallisesti. Turvallisuuskäsikirja henkilöstölle ja turvallisuuden vuosikello löytyvät intrasta.

Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti hätäensiapuun sekä tulipalojen ehkäisyyn ja toimintaan tulipalotilanteissa. Henkilöstö on perehdytetty asiakkaan kotona työskentelyn mahdollisiin riskitekijöihin ja turvallisuusjärjestelyihin kriisitilanteissa.

Turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Turvallisuussuunnittelusta sekä turvallisuuskoulutuksen ajantasaisuudesta vastaa yksikön lähiesihenkilö yhdessä nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa. Palvelualueella turvallisuusasioista vastaa palvelualueen johtaja. Turvallisuusasioiden kehittämisestä vastaa palvelualueella nimetty lähiesihenkilö ja konsernitasolla turvallisuuspäällikkö.

HDL- konsernin turvallisuuspäällikkö: Kiikka Sandberg p. 050 305 9643, kiikka.sandberg@hdl.fi

Palvelualueen turvallisuusvastaava: Liisa Näränen p. 0505484818, liisa.naranen@hoiva.fi

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työssään aktiivisesti asiakkaiden turvallisuuden toteutumista ja havainnoi mahdollisia turvallisuusriskejä. Havaitessaan turvallisuutta uhkaavia tilanteita/tekijöitä henkilöstö tekee välittömästi korjaavat toimenpiteet ja raportoi niistä esimiehelle. Henkilöstölle on myös säännöllistä ensiapu- ja ergonomiakoulutusta sekä erilliset ohjeet hygieniaosaamiseen liittyen.

Henkilökuntaa perehdytetään säännöllisesti turvallisuusjärjestelyihin kriisitilanteessa.

Asiakasturvallisuutta koskevista poikkeamista raportoidaan ja poikkeamiin haetaan ratkaisuja toimintayksikön sisäisissä palavereissa ja esimiestiimeissä. Vaara-, uhkatilanne- ja poikkeamaraportit tehdään välittömästi. Turvallisuuspäällikkö ottaa tarvittaessa kantaa poikkeamiin. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat päivitetään säännöllisin väliajoin.

Turvallisuusviestintä

Turvallisuusviestintä pohjautuu Helsingin Diakonissalaitoksen kriisiviestintäsuunnitelmaan. Viestinnän kehittämisestä ja ohjaamisesta vastaa viestintäjohtaja.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan ohjaus, neuvonta ja palveluntarpeen arviointi, palvelusopimuksen/ hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelma laatiminen ja päivittäminen sekä kuvaus asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Palvelutarpeen arviointi

KOTONA- palveluun voi ottaa yhteyttä puhelimitse virka-aikana ja muina aikoina sähköpostitse. Palvelun tarve arvioidaan yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla ja se voi olla joko tilapäistä palvelua tai säännöllistä palvelua. Työskentelyyn kuuluu tarvittaessa palveluohjaus muiden palveluiden piiriin.

Palvelusuunnitelma

Yksityisasiakkaat päättävät itse tarvitsemastaan palvelusta. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa henkilökohtainen palvelusuunnitelma mihin kirjataan nykytilanne, konkreettiset tavoitteet, asiakkaan toiveet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi, sekä mikä on kenenkin (asiakkaan, läheisten ja työntekijän) rooli tavoitteiden toteutumiseksi. Suunnitelman kopio annetaan asiakkaalle. Käynnit ja yhteydenotot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tuen tarvetta arvioidaan sovitusti määräajoin asiakkaan, hänen sosiaalityöntekijänsä ja KOTONA-palvelun työntekijän kanssa.

Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Aloituspalaverissa KOTONA-palvelun työntekijä esittäytyy ja esittelee toiminnan ja tarjolla olevan palvelun. Asiakkaalla on mahdollisuus päättää vastaako tarjolla oleva tuki hänen tarpeitaan.

Itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Asiakkaiden asumista tuetaan ja heitä hoidetaan yksilöllisesti itsemääräämisoikeutta, inhimillisyyttä ja koskemattomuutta kunnioittaen. Asiakasta kuullaan, hänen vointiaan seurataan ja asiakkaan yksilöllistä elämäntapaa pyritään tukemaan. Hoidossa korostetaan yhteistyötä perheen kanssa. Asiakkaan henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

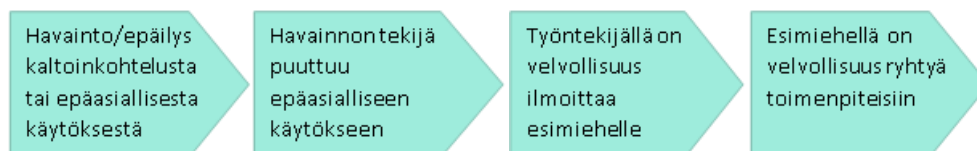
Asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista huolehtiminen

Asiakkaita hoidetaan heidän omista kodeistaan ja jokaisen asiakkaan kanssa sovitaan ja kirjataan palvelusuunnitelmaan, miten asiakasta tuetaan talouden hoidossa. Henkilökunta ei huolehdi asiakkaan raha-asioista. KOTONA-palvelu ei säilytä/ei vastaa asiakkaan avaimia, lääkkeitä tai muuta omaisuutta. Jos poikkeustapauksessa sovitaan, että asiakas luovuttaa avaimen KOTONA-palvelulle, siitä tehdään kirjallinen sopimus.

Menettelytapa, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakkaita kunnioittavasti ja loukkaamatta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen, mikäli havaitsee asiakasta kohdeltavan epäasiallisesti tai loukkaavasti. Työntekijän tulee huomauttaa ei-toivotusta käyttäytymisestä ja saattaa tapahtuma esimiehen tietoon. Esihenkilöllä on velvollisuus puuttua ei-toivottuun käyttäytymiseen.

Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta tehdä vapaamuotoinen muistutus tai kantelu. Menettelyohjeet kaltoinkohtelu tilanteessa toimimiselle on koko hoitohenkilöstön tiedossa.



Potilasasiamies neuvoo Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n asiakkaita sosiaalihuollon lainsäädäntöön ja potilaslainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista). Hän tiedottaa ja neuvoo asiakkaita oikeusasioissa, pyrkii parantamaan asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa, on perehtynyt lakeihin, jotka koskevat asiakkaan oikeusturvaa, on puolueeton eikä osallistu muuhun asiakastyöhön, toimii sovittelijana, jos asiakkaan ja henkilökunnan välillä syntyy riitatilanteita ja avustaa asiakasta tekemään muistutuksen tai korvaushakemuksen, jos asiakas on tyytymätön hoitoonsa.

Muistutukseen vastaamisen menettelyohje ja lomake löytyvät intranetin sivuilta kohdasta potilasasiamies ja www.hdl.fi.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Yksityisasiakkaat voivat päättää palvelun halutessaan palveluehdoissa määriteltyjen aikarajojen puitteissa. Maksusitoumusasiakkaiden hoidon päättymisestä sovitaan aina maksusitoumuksen myöntäneen tahon kanssa.

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

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy
 Potilasasiamies
 Kimmo Hannus
 Alppikatu 2, 00530 Helsinki
 p. 050 3955 600 kimmo.hannus@hoiva.fi

Kuluttajansuojalain piiriin kuuluvat palvelut

Yksikönjohtaja Hanna-Riikka Alasippola, p. 050 502 2544, hanna-riikka.alasippola@hoiva.fi

Ostopalvelusopimukseen liittyvät muistutukset asiakkaan tulee osoittaa kotikunnan viranomaiselle.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Eija Hiekka

Puhelinaika ma-to klo 9-11

p. 044 265 1080

sosiaaliasiamies(at)koske.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

1. Asiakkaan suora yhteydenotto työntekijään.
2. Yhteydenotto yksikönjohtajaan. Avoimella keskustelulla palvelua antaneen henkilön ja/ tai hänen esihenkilönsä kanssa usein selviää mahdolliset väärinkäsitykset sekä sen avulla voidaan korjata tapahtuneet virheet tai puutteet.
3. Yhteydenotto palvelualuejohtajaan potilas- ja sosiaaliasiamiehen avulla.
4. Jos henkilöstön kanssa käydyistä keskusteluista ei ole apua, asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä kirjallisen muistutuksen palvelualuejohtajalle. Potilas- ja sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa. Muistutus on laissa säädetty menettelytapa ja palvelualuejohtajan on selvitettävä muistutuksessa kerrottu asia alaistensa kanssa sekä vastattava muistutuksen tekijälle kohtuullisessa ajassa, noin 1-3 viikon sisällä. Tiedoksi aina liiketoimintajohtajalle.
5. Kantelu Aviin (Aluehallintovirasto) ja /tai Valviraan (Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto).

Muistutukset käsitellään ja niihin puututaan välittömästi tarvittavin toimenpitein.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Jokainen ostaja voi määrittellä itse riittävän seurantatavan asiakkaiden suhteen.

Kuluttajansuojaa koskeva informaatio

KOTONA-palvelussa toimitaan kuluttajansuojaa koskevien toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Palvelusopimuksissa on ohjeistettu, miten toimitaan reklamaatiotilanteissa.

Toimintayksikön ilmoitustaululla on potilasasiamiehen yhteystiedot.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Henkilöstöä koulutetaan ja informoidaan asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä teemoista.

10. TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

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

Keskeiset laatutavoitteemme

Keskeinen perusarvomme on ihmisarvon kunnioittaminen; millä varmistamme asiakkaan hyvän hoidon toteutumisen. Asiakkaalla on aina oikeus ja häntä tuetaan osallistumaan päätöksentekoon voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaisesti.

Tuotamme tuotteita ja palveluita, jotka täyttävät asiakkaidemme vaatimukset. Tavoitteenamme on asiakastyytyväisyyden jatkuva parantaminen ja asiakkaiden tarpeiden selvittäminen asiakastyytyväisyyttä mittaamalla sekä asukkailtamme että tilaaja-asiakkaalta.

Palvelun ja prosessien jatkuva kehittäminen ja seuranta

Hoitotyössä ymmärrämme laadun asiakkaan hyvänä elämänlaatuna. Loukkaamattomuus, kunnioitus ja yhdenvertaisuus samoin kuin asiakkaan ja hänen läheistensä kuuleminen ovat onnistuneen hoidon kulmakivet. Onnistumista seuraamme useilla eri mittareilla.

Henkilöstömme voi hyvin ja työskentelee kehittyvässä, vuorovaikutteisessa ja innostavassa ilmapiirissä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Haluamme rakentaa poikkeuksellisen hyvän työpaikan. Huolehdimme henkilöstön ammattitaidon kehittämisestä ja mahdollisuudesta vaikuttaa omaa työtään koskevaan päätöksentekoon.

Toimimme tehokkaasti ja tuottavasti. Hyvä ja aktivoiva hoitomme/palvelumme vahvistaa asiakkaan/perheen toimintakykyä. Toimimme myös ekologisesti kestävällä tavalla.

Asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta

Asiakkaiden palvelua toteutetaan kunkin asiakkaan tarpeiden pohjalta ja palvelusuunnitelman mukaisesti niin, että ne tukevat asiakkaan toimintakykyä ja oman elämän haltuunottoa. Asiakasta tuetaan ja autetaan arjen toimissa asumisen turvaamiseksi ja asiakkaan omien voimavarojen vahvistamiseksi. Asiakkaiden elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan yksilöllisesti, asiakkaan omien tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan mm. terveydenhoidollisissa ja taloudellisissa asioissa, hakeutumisessa erilaisiin palveluihin sekä verkostojen rakentamisessa.

Ravitsemus

Asiakkaat vastaavat itse ravitsemuksestaan. Tarvittaessa henkilökunta opastaa ja ohjaa asiakkaita kotona monipuolisiin ravintotottumuksiin.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Hygieniaikäytännöt

Hoitohenkilökunta noudattaa työssään huolellista ja tehokasta arkipäivän hygieniaa sekä päivittää osaamistaan säännöllisellä hygieniakoulutuksella. Infektioartuntojen ehkäisemiseksi toiminnassa noudatetaan aseptisia työtapoja siinä määrin kuin se kotiympäristössä on mahdollista. Henkilöstöllä on käytössä käsihuuhteet, ja tarvittavia suojavälineitä. Infektiotautien (leviämisen) ehkäisemiseksi on laadittu ohjeita. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä HUS-piirin ja/tai kunnan kanssa lisäohjeistuksen saamiseksi.

Infektiotautien seuranta toteutetaan HUS-piirin ja/tai kunnan ohjeistuksen mukaan.

Asiakastyön kehittäminen

Asiakastyötä ja toimintatapoja kehitetään erikseen sovituissa kehittämispäivissä sekä viikoittain pidettävissä tiimipalaverissa.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa

Tarvittaessa tietoja välitetään ja vaihdetaan asiakkaan luvalla. Henkilökunta osallistuu pyydettyä yhteistyöverkostoihin ja palaverihin.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Asiakkaan hoitavan lääkärin sekä muun julkisen terveydenhuollon kanssa tehdään yhteistyötä mikäli se on asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti tarpeellista.

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää myös yksityislääkärinä omalla kustannuksellaan.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen

Henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa asiakaskäyntien aikana ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan hoidon piiriin. Asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa, otetaan yhteys joko asiakkaan omaan lääkäriin, terveysneuvontapalveluun tai soitetaan 112.

KOTONA-palvelu ei vastaa asiakkaiden lääkehoidon toteuttamisesta.

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Henkilökunta käy säännöllisissä lakisääteisissä lisäkoulutuksissa.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelyistä on kirjalliset ohjeet)

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksen tunteminen ja noudattaminen on tärkeä osa Diakonissalaitoksen palveluiden hyvää laatua. Tietosuojan ja tietoturvan merkitys on korostunut entisestään siirryttäessä käyttämään mobiililaitteita ja pilvipalveluita. Hyvällä tietosuoja- ja tietoturva-asioiden asiantuntemuksella varmistetaan paitsi Diakonissalaitoksen asiakkaiden perusoikeuksiin kuuluvan yksityisyyden suojan ja toisaalta työntekijöiden ja työnantajan oikeusturvan toteutuminen.

Helsingin Diakonissalaitoksella on erillinen ohje tietosuojan ja tietoturvan toimintatavoista sekä tietosuoja- ja tietoturvaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Asiakastiedot kirjataan sähköisesti asiakastietorekisterijärjestelmään. Asiakastietojen käsittely on suunniteltu ja toteutettu tietosuoja- ja sosiaalialan lainsäädännön sekä Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeistuksen mukaisesti. Asiakasrekisterin käyttötarkoitus, tietosisältö, tietolähteet, käytön ja suojauksen periaatteet ja asiakkaan tarkastusoikeus on kuvattu tietosuoja- ja tietoturvaselosteessa, joka on Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n käyttämä rekisteriselostemuoto sisältäen asiakkaalle annettavan henkilötietolain edellyttämän informaation. Käytössä on lisäksi lomakkeet asiakastietoja koskeville tarkastus- ja korjauspyynnöille. Lokitietojen käyttöä seurataan ja valvotaan säännöllisesti.

Kirjaamisen minimikriteerit on määritetty menettelyohjeeksi henkilöstölle. Kaikki hoitotyössä merkityksellinen tieto ja tapahtumat kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän tehtävänsä ja vastuunsa edellyttävät. Asiakirjamerkinnässä näkyy kirjauksen tehneen nimi, asema ja ajankohta. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille toimijoille ainoastaan asiakkaan antamalla kirjallisella luvalla. Henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Asiakastiedot kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan tietoja käsitellään salassapitosäädösten mukaisesti

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Leenamajja Sipponen, tietosuojavastaava, Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö, Alppikatu 2, 00530 Helsinki, puh. 0400 728516, leenamajja.sipponen@hdl.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>

Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon

Uudet työntekijät perehdytetään osana perehdytystä tietosuojaohjeistuksiin ja tietoturvapoliittikkaan ja sen sisältämiin tietoturvaohjeisiin sekä asiakirjahallintoon. Näitä asioita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kehittämissäpäivissä sekä tiimikokouksissa. Työntekijät allekirjoittavat tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen työsuhteensa alkaessa. Tietosuoja- ja tietoturvaluvat päivitetään vuosittain ja kirjataan henkilöstöhallinnan järjestelmään.

Yksikönjohtajan vastaa siitä, että työntekijöiden tietosuoja-asioihin liittyvä osaaminen on riittävää.

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

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaletuutetun 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

Asiakirjojen arkistoinnin toteuttaminen

Helsingin Diakonissalaitoksen tietohallinto vastaa tietojärjestelmien toiminnasta ja niillä tuotettavien palvelujen järjestämisestä. Helsingin Diakonissalaitoksella on käytössä tietohallintostrategia, joka tehdään kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Henkilökunta (käyttäjä) on ohjeistettu erillisellä tietoturvallisuusohjeistuksella, jota työntekijöiden tulee noudattaa.

Asiakastietojärjestelmät on varmuuskopioitu ja arkistoitu lain vaatimin edellytyksin.

Asiakasasiakirjojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön määräyksiä ja ohjeita. Kunnan toimeksiantosopimukseen perustuvan palvelun osalta noudatetaan kunnan antamaan ohjeistusta ja sopimusehtoja.

Tiedonkulun järjestäminen muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa kolmannelle osapuolelle asiakkaan kirjallisella luvalla.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakastietojärjestelmien ja käyttäjälökin rekisteriselosteiden päivittäminen, vuosittain.

Henkilökunnan kouluttaminen, jatkuva.

Lokitietojen seuranta- ja valvontasuunnitelmaan perustuva vuosisuunnitelma, jatkuva.

Arkistoinnin jatkokehittäminen.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Menettely kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Henkilöstö seuraa palveluiden laatua osana päivittäistä työtä ja raportoi havaitsemistaan puutteista esimiehelleen. Lähiesimiehet sekä yksikönjohtajat tapaavat alihankkijoiden edustajia säännöllisissä yhteistyöpalavereissa, joissa laaditaan suunnitelmat palvelun ja yhteistyön laadun varmistukselle sekä yhteistyön sujuvuudelle.

Kehittämissuunnitelma

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy yhteistyössä alihankkijan kanssa kehittää jatkuvasti palvelujen laatua ja tarvittaessa puuttuu esiintyneisiin epäkohtiin.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA, ARVIOINTI JA HYVÄKSYMINEN

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Jokainen lähiesimies vastaa omalla vastualueellaan omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimustenmukaisuudesta muutoinkin. Lähiesimies käsittelee henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman sisällön. Lähiesimies hyväksyttää suunnitelman omalla esimiehellään.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Oma- valvontasuunnitelma päivitetään välittömästi toimintojen muuttuessa. Mikäli vuoden aikana ei muutoksia tapahdu, päivitetään suunnitelma vuosittain toiminnan itsearvioinnin suorittamisen yhteydessä. Päivitetyt/tarkastetut omavalvontasuunnitelmat hyväksytetään aina palvelualuejohtajalla. Vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on yksikön lähiesimiehellä. Omavalvontasuunnitelmat tallennetaan Intranetiin.

Helsingissä 9.11.2020

Ella Suojalehto
Liiketoimintajohtaja
Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy