

OMAVALVONTASUUNNITELMA

KOTIHOITO

HELSINGIN DIAKONISSALAITOKSEN HOIVA OY

Alppikatu 2, Helsinki

Sisällys

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
Toiminta-ajatus	4
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
Keskeiset strategiset valintamme	5
3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT	6
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
Asiakaspalauttejärjestelmän 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	9
7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET	10
Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto.....	10
Vastuuhenkilön yhteystiedot.....	10
8. ASIAKASTURVALLISUUS	10
Turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot.....	11
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.	12

Itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)	12
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	13
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	15
11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAZHOIDON JÄRJESTÄMINEN	15
Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen	15
Lääkehoitosuunnitelman ylläpito, päivittäminen ja toimeenpano sekä toteuttamisen seuranta	15
Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot	15
Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma	15
12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	15
Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen	16
Tietosuojavastaavan yhteystiedot	16
Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon	16
Asiakirjojen arkistoinnin toteuttaminen	17
Tiedonkulun järjestäminen muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa	17
Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma	17
13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA	17
Kehittämissuunnitelma	17
14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA , ARVIOINTI JA HYVÄKSYMINEEN	17

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 0307082-1		Kunnan nimi: Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Kotihoito		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Helsinki, Alppikatu 2		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotiin tehtävä työ, kotihoito		
Toimintayksikön katuosoite Alppikatu 2		
Postinumero 00530	Postitoimipaikka Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esimies Lähiesimies Essi Eero (länsi ja itä) Lähiesimies Jenni Parkkonen (Cecilia ja etelä)	Puhelin 050 578 1225 050 3737017	
Sähköposti etunimi.sukunimi@hoiva.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 21.6.2011	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 01.04.2004	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
(Tilaa täällä)		

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.

Kotihoidon toiminta-ajatus

Kotihoidon tavoitteena on ylläpitää hyvinvointia ja tukea selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa ja ennaltaehkäistä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä.

Kotihoidon tehtävänä on tukea asumiseen, perheen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

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 uhkaavat 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

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon, henkilökunnan ja asiakkaiden yhteistyönä. Osa laadunhallintaa on tarkistaa yksikössä laaditut omaevalvontasuunnitelmat vähintään kerran vuodessa ja varmistaa, että ne ovat ohjeistuksen mukaisia ja että ne on laadittu yhteisesti sovitulla tavalla. Jokainen esimies vastaa omalla vastuualueellaan omaevalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimusten mukaisuudesta.

Lisäksi on sovittu seuraavista erityisvastuista:

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:

- turvallisuus- ja työsuojelupäällikkö: Kiikka Sandberg; kiikka.sandberg@hdl.fi
- työsuojeluvastuu: Keijo Hanka; keijo.hanka@hoiva.fi ja Saara Tokola; saara.tokola@hoiva.fi
- luottamusmies: Arja Stenman-Salomäki; arja.salomaki-stenman@hoiva.fi ja Tellervo Forsberg; tellervo.forsberg@hoiva.fi ja Tarja Lappalainen; tarja.lappalainen@hoiva.fi
- potilasasiamies: Sofia Jokinen; sofia.jokinen@hoiva.fi (sij. heli.alkila@hoiva.fi)
- tietosuojavastaava: Leenamajja Sipponen; leenamajja.sipponen@hdl.fi

Omaevalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Yksikönjohtaja Anna-Liisa Arjama, p. 050 911 3006, anna-liisa.arjama@hoiva.fi

Yksikössä omaevalvonnan vastuuhenkilö on toimintayksikön lähiesimies, joka ohjaa henkilöstönsä toimintaa ja vastaa siitä, että omaevalvontaa toteutetaan käytännössä sovitujen periaatteiden mukaisesti. Esimies huolehtii, että kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja käsitellään sovitusti, sekä vastaa kriittisten työvaiheiden raportoinnista organisaatiossa eteenpäin omalle esimiehelleen.

Omaevalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä

Palvelualuejohtaja, yksikönjohtaja ja lähiesimies.

Henkilöstön osallistuminen omaevalvonnan toteuttamiseen

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

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

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaevalvonnan 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 (esimiestiimi, 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 asiakaspalautekohteja 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 asiantympäristöön, 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 säätämin väliajoin.
- työpaikkaselvitykset systemaattisen työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti.
- työsuojelutarkastukset tarvittaessa.

Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat

Vaara- ja uhkatilanteista täytetään aina vaara- ja uhkatilanneilmoitus, joka lähetetään esimiehelle jatkotäytettäväksi toimenpiteitä varten. Ilmoitus välitetään tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetulle ja -päällikölle sekä linjaorganisaatiossa yksikönjohtajalle ja palvelualuejohtajalle. 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. Esimies varmistaa, että tapahtuma on dokumentoitu asianmukaisesti ja ehkäiseviä toimenpiteitä pohdittu. Ohjeet Intrassa.

Tapahtuman luonne määrittelee mahdolliset toimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännössä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

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

6. HENKILÖSTÖ

Yksikön henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista.

hallintohenkilöt yhteensä	1
hoito-, kasvatus- ja kuntoutushenkilöt yhteensä	41
tuki- ja muut henkilöt yhteensä	34

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 kotiavustajat.

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, työsuohdeperehdyttäminen, osaamisen kehittäminen ja työhyvinvointi. Esimiehen vastuulla on laatia uudelle/työhön palaavalle/tehtäviä vaihtavalle työntekijälle henkilökohtainen perehdyttämisohjelma, jonka avulla tämä perehtyy organisaatioon, omaan yksikkönsä, omiin työtehtäviinsä ja niiden tavoitteisiin. Esimies vastaa myös siitä, että työntekijä saa nimetyn henkilökohtaisen perehdyttäjän. Lisäksi esimiehen 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 menestyksensä 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 edellytykset. Lisäksi olemassa olevat normaalit yhteistoiminnalliset menettelyt ovat käytössä.

Kehittämisen perustana ovat esimiehen 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.

Esimieskoulutukseen ja etenkin lähiesimiehen johtamistaitojen vahvistamiseen, myös työhyvinvoinnin edistämiseksi, panostetaan. Esimiesten työsuhdeosaamista ylläpidetään koulutuksin ja esimiestyön ajankohtaisia aiheita käsitellään esimiespäivissä.

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 toimitiloihin ja työhuoneisiin tapahtuu kulkuluvalla/avaimilla ovien ollessa muuten lukittuna. Kotipalvelussa ja perhetyössä asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja palvelu järjestetään sinne. Jokaisella työntekijällä on oma matkapuhelin, mistä on turvallisuuden suhteen tarvittaessa apua kotikäynneillä. Kaikessa kotona tapahtuvassa toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä, toiveita, tapoja ja itsemääräämisoikeutta.

Kotihoidon toimistot:

etelä toimisto: Alppikatu 2, 00570 Helsinki

länsi toimisto: Kyläkirkontie 6-10, 00370 Helsinki

itä toimisto: Vuosaarentie 8, 00980 Helsinki

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Työntekijät arvioivat yhdessä asiakkaan, omaisten ja mahdollisen muun tahon kanssa (esim. kunnan edustaja) asiakkaan toimintakykyisyyttä ja tarvetta mahdollisiin apuvälineisiin.

Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus havaitsemistaan puutteista tai vaaratilanteista.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaa:

Lähiesimies Essi Eero (länsi)

Lähiesimies Jenni Parkkonen (pohjoinen-itä)

Linkki Valviran määräyksiin:

http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Laitteiden määräaikaishuollot ja kalibroinnit tehdään laitevalmistajan suositusten mukaan ja niistä pidetään ajantasaista kirjanpitoa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstöllä kuvallinen henkilökortti ja tarvittaessa rikosrekisteriote. Toimipisteissä on ajantasainen pelastussuunnitelma. Kodin turvallisuudesta käydään keskustelua asiakkaan kanssa.

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi on laadittu toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä.

Menettelytapaohjeet asiakkaiden avainten käsittelyyn ja säilyttämiseen.

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. Lähiesimies 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 turvallisuusdokumentaation ajantasaisuudesta vastaa yksikön lähiesimies yhdessä nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa. Palvelualueella turvallisuusasioista vastaa palvelualueen johtaja. Turvallisuusasioiden kehittämistä vastaa palvelualueella nimetty lähiesimies ja konsernitasolla turvallisuuspäällikkö.

HDL- konsernin turvallisuuspäällikkö: Kiiikka Sandberg p. 050 305 9643, kiiikka.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 hygieniasaamiseen 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 kehittämistä 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 päätöksentekoonPalvelutarpeen arviointi

Kotihoidon palveluihin voi ottaa yhteyttä puhelimitse virka-aikana ja muina aikoina sähköpostitse. Kotihoidon palvelu voi olla joko tilapäistä palvelua tai säännöllistä palvelua. Yksityisasiakkaat päättävät itse tarvitsemastaan palvelusta.

Työskentelyyn kuuluu tarvittaessa palveluohjaus muiden palveluiden piiriin.

Palvelusuunnitelma

Yksityisasiakkaat päättävät itse tarvitsemastaan palvelusta. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma mihin kirjataan nykytilanne, konkreettiset hoidon 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. Asiakkaita ohjataan julkisten palvelujen piiriin, mikäli yksityisen kotihoidon apu ei ole riittävää. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu.

Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus tavata kotihoidon työntekijä ennen palvelun aloittamista.

Asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Palveluihin tulovaiheessa asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa käydään yhdessä läpi palvelusopimus, hinnat ja sopimusehdot. Palvelujen kustannusten muutoksista asiakasta informoidaan aina kirjallisesti ja sovitun ajan puitteissa ennen hinnanmuutosten voimaantuloa.

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.

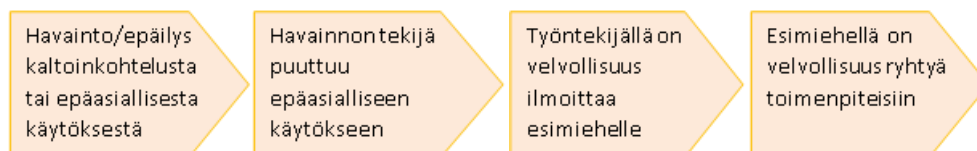
Asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista huolehtiminen

Asiakkaita hoidetaan heidän omissa kodeissaan ja jokaisen asiakkaan kanssa sovitaan ja kirjataan palvelusuunnitelmaan, miten rahan käyttö hoidetaan. Jos asiakkaan raha-asioista huolehtii henkilökunta, toimitaan rahavarojen käytöstä annettujen ohjeiden mukaisesti. Erillinen ohje Intrassa. Jos asiakas luovuttaa avaimen kotihoidolle, siitä tehdään kirjallinen sopimus. Kotihoito ei säilytä muuta omaisuutta kuin avaimia tai lääkkeitä.

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. Esimiehellä 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
Sofia Jokinen
Alppikatu 2, 00530 Helsinki
050 502 7531, sofia.jokinen@hoiva.fi (sijainen Heli Alkila)

Kuluttajansuojalain piiriin kuuluvat palvelut
Palvelualuejohtaja Heli Alkila, p. 050 502 7533, heli.alkila@hoiva.fi

Ostopalvelusopimukseen liittyvät muistutukset asiakkaan tulee osoittaa kotikunnan viranomaiselle.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto
Sosiaaliasiamiehet
Marja-Terttu Soppela ma-ke
Jaana Iivonen
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 7006 00099 Helsingin kaupunki
Puh. 09 3104 3365, ma, ti ja to klo 10-12

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutukset käsitellään ja niihin puututaan välittömästi tarvittavin toimenpitein.

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

Jokainen ostaja voi määritellä itse riittävän seurantatavan asiakkaiden suhteen

Kuluttajansuojaa koskeva informaatio

Kotihoidon palvelut kuuluvat normaalin kuluttajansuojalain piiriin. Poikkeamat palveluissa pyritään hoitamaan asiakkaan ja palveluntuottajan välillä ja jos tämä toimintatapa osoittautuu riittämättömäksi, voi asiakas olla yhteydessä potilasasiamieheen tai yleiseen kuluttajansuojaan. Palvelusopimuksissa on ohjeistettu, miten toimitaan reklamaatiotilanteissa.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Henkilöstöä koulutetaan ja informoidaan asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä teemoista.

10. TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määriteltä 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 aktiivinen hoitomme/palvelumme vahvistaa asiakkaan/perheen toimintakykyä. Toimimme myös ekologisesti kestäväällä tavalla.

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

Asiakkaiden palvelua ja hoivaa toteutetaan kunkin asiakkaan tarpeiden pohjalta ja palvelusuunnitelman mukaisesti niin, että ne tukevat asiakkaan/perheen toimintakykyä ja oman elämän haltuunottoa. Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä pyritään edistämään kokonaisvaltaisesti osallisuuttatukevalla toimintatavalla. Asiakkaan palvelutarpeen mukaisten omahoitotarvikkeiden ja yksilöllisten apuvälineiden hankinnassa opastetaan ja autetaan.

Ravitsemus

Työntekijät arvioivat kotikäynneillä asiakkaan ruokahalua, seuraavat päivittäisiä ruokailutilanteita, arvioivat ravitsemus – ja nestetilaa, tarvittaessa painon seuranta ja nestelista. Käytössä voi olla myös MNA- testi ja/tai ruokapäiväkirja. Henkilökunta opastaa ja ohjaa asiakkaita kotona monipuolisiin ravintotottumuksiin.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Hygieniäkäytännöt

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

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

Asiakastyön kehittäminen

Asiakastyötä ja toimintatapoja kehitetään kehittämispäivissä sekä joka toinen viikko 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 palavereihin.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Asiakkaan hoitavaan lääkäriin sekä muuhun julkiseen terveydenhuoltoon ollaan tiiviisti yhteydessä, mikäli se on asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti tarpeellista.

Laboratoriokokeet otetaan tarvittaessa kotinäytteenottona.

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää myös yksityislääkärinä omalla kustannuksellaan.

Kotihoidossa on laadittu erillinen ohje, jos asiakas löydetään kotoa kuolleena.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen

Kotihoidon 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.

Lääkehoitosuunnitelman ylläpito, päivittäminen ja toimeenpano sekä toteuttamisen seuranta

STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n oppaan mukaisesti ja sen on hyväksynyt Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n lääkäri, neurologi Kati Juva. Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain yleisten säännösten ja ohjeiden mukaan. Henkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan vähintään kerran vuodessa tapahtuvalla koulutuksella ja testauksella. Lääkkeiden jakoluvat ja pistosluvat tarkastetaan kaksi kertaa vuodessa.

Lääkepoikkeamat kirjataan ja niitä seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa korjataan käytäntöjä.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Lähiesimies: Essi Eero, essi.eero@hoiva.fi

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Hoitohenkilökunta käy säännöllisissä 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 tietosuojaselosteessa, 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. Asiakirjamerkinässä näkyy kirjauksen tehneen nimi, asema ja ajankohta. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille toimijoille ainoastaan asiakkaan antamalla kirjallisella luvalla. Henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Asiakastiedot kirjataan Hilkka-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, leenamaija.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.

Esimiehen vastuulla on seurata, 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): 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

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 käyttäjälokien rekisteriselosteiden päivittäminen, vuosittain.
Henkilökunnan kouluttaminen, jatkuva.
Lokitietojen seuranta- ja valvontasuunnitelmaan perustuva vuosisuunnitelma, jatkuva.
Arkistoinnin jatkokehittäminen.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUIJEN 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 yhteistyöpalaverissa, joissa laaditaan suunnitelmat palvelun ja yhteistyön laadun varmistukselle sekä yhteistyön sujuvuudelle.

Luettelo alihankkijoista

Mehiläinen Oy/ Turvapuhelinpalvelut

Kehittämissuunnitelma

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

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA, ARVIOINTI JA HYVÄKSYMINEEN

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 päivittämissuunnitelman

Omavalvontasuunnitelma päivitetään välittömästi toimintojen muuttuessa. Mikäli vuoden aikana ei muutoksia tapahdu, päivitetään suunnitelma vuosittain toiminnan itsearviointin suorittamisen yhteydessä. Päivitetty/tarkastetut omavalvontasuunnitelmat hyväksytetään aina palvelualuejohtajalla. Vastuu omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on yksikön lähiesimiehellä. Omavalvontasuunnitelmat tallennetaan Intranettiin.

Helsingissä 1.2.2019

Heli Alkila
Palvelualuejohtaja
Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy