

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SAARNITUPA

HELSINGIN DIAKONISSALAITOKSEN HOIVA OY

HELSINGIN DIAKONISSALAITOS

Alppikatu 2, Helsinki



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 Asumispalvelut, palveluasuminen fyysisesti ja/tai psyykkisesti toimintarajoitteisille pääsääntöisesti alle 65-vuotiaille päihteiden nykyisille tai entisille ongelmakäyttäjille	Sijaintikunta Helsinki
Sijaintikunnan yhteystiedot Alppikatu 2 00530 Helsinki	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Diakonissalaitoksen Hoiva Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0307082-1
Toimintayksikön nimi Saarnitupa	
Toimintayksikön postiosoite Alppikatu 2	
Postinumero 00530	Postitoimipaikka Helsinki
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Johanna Arppe	Puhelin 0504018719
Postiosoite Alppikatu 2	
Postinumero 00530	Postitoimipaikka Helsinki
Sähköposti johanna.arppe@hoiva.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.5.2014	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) LähiTapiola - toistaiseksi	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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 hoivapalveluiden tarjoaja ja kehittäjä pääkaupunkiseudulla ja lähialueilla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Uudistaminen

tarkoittaa, että haluamme työssämme innovoida, kirittää yhteiskuntaa ympärillämme muuttumaan ja saada aikaan tavoitteellista muutosta parempaan

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 luottamusta 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- ja valvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon, henkilökunnan ja asukkaiden yhteistyönä. Osa laadunhallintaa on tarkistaa yksikössä laaditut oma- ja valvontasuunnitelmat vähintään kerran vuodessa ja varmistaa, että ne ovat ohjeistuksen mukaisia ja että ne on laadittu yhteisesti sovitulla tavalla. Jokainen esimies vastaa omalla vastualueellaan oma- ja valvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimusten mukaisuudesta.

Lisäksi on sovittu seuraavista erityisvastuista:

Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:

- turvallisuus- ja työsuojelupäällikkö : Kiiikka Sandberg; kiikka.sandberg@hdl.fi
- työsuojeluvastuu: Sofia Rosenblad; sofia.rosenblad@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; Tarja Lappalainen; tarja.lappalainen@hoiva.fi
- potilasasiamies : Kimmo Hannus; kimmo.hannus@hoiva.fi
- tietosuojavastaava: Leenamajja Sipponen; leenamajja.sipponen@hdl.fi

Omaavalonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Yksikönjohtaja Liisa Näränen

Alppikatu 2, 00530 Helsinki

p. 050 5484818, liisa.naranen@hoiva.fi

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

Omaavalonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä

Palvelualuejohtaja, yksikönjohtaja ja turvallisuusvastaava.

Henkilöstön osallistuminen omaavalonnan toteuttamiseen

Toiminnan vaatimusten mukaisuuden valvonta ja toteuttaminen ovat osa henkilöstön perehdyttämistä ja huomioidaan kaikkien työntekijöiden kohdalla. Omaavalonntasuunnitelman 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, yksikkönsä 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 omaavalonnan 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.

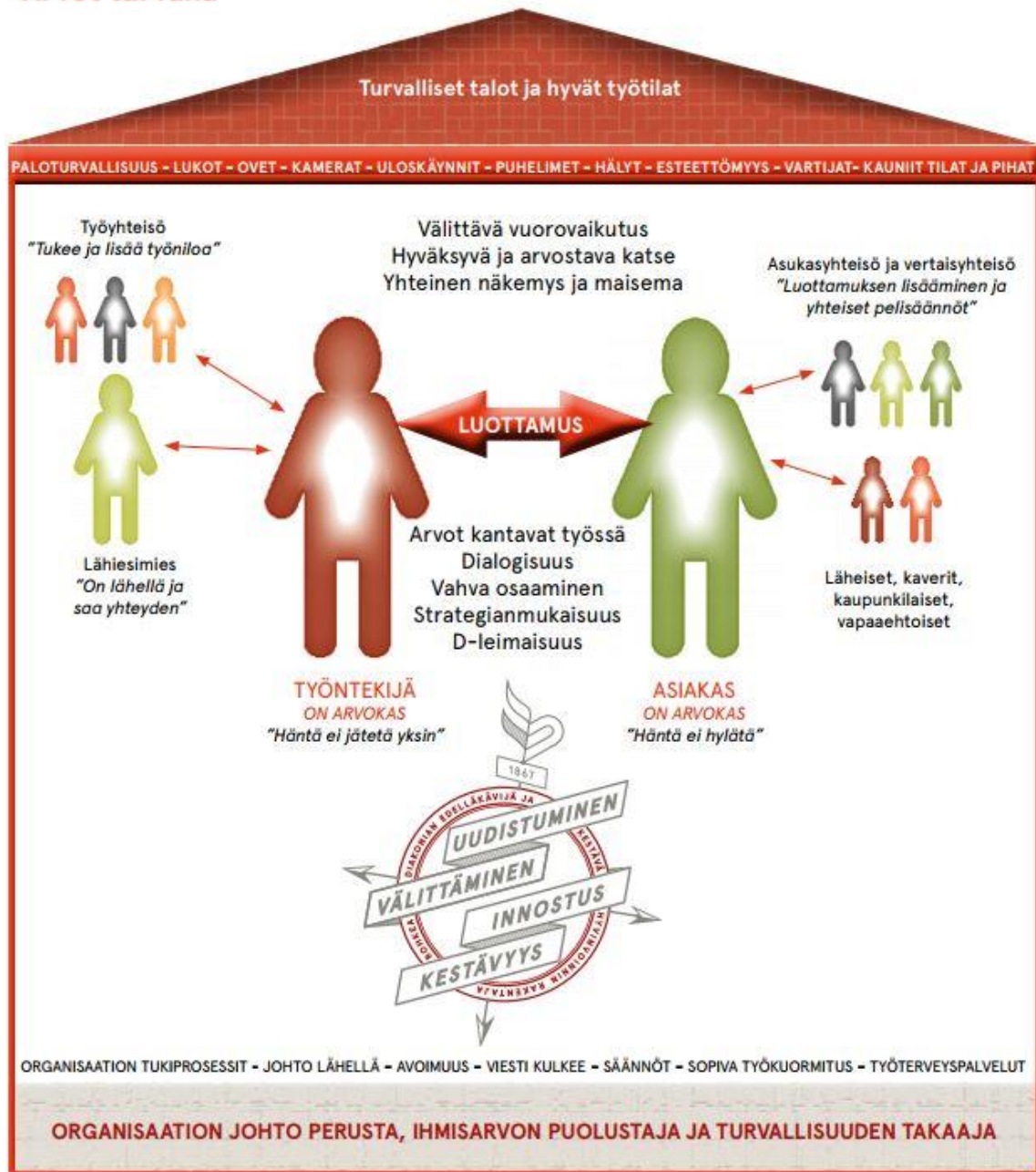
Asiakaspalauttejärjestelmän kehittäminen

Yksittäisiä asiakaspalautteita ja asiakaspalauttekohteja käsiteltäessä arvioidaan jatkuvasti myös asiakaspalauttejärjestelmän muutostarpeita.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Diakonissalaitoksella on pitkä ja edistysellinen 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.

Arvot turvana



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 organisoii yksikönjohtaja
- palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuus selvitys. Suunnitelmat tarkistetaan lain säätämien väliajoin.
- työpaikkaselvitykset systemaattisen työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti.
- työsuojelutarkastukset tarvittaessa.

Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat

Vaara- ja uhkatilanteista täytetään aina Haipro, joka lähetetään esimiehelle jatkotäytettäväksi toimenpiteitä varten. Ilmoitus välitetään tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetulle ja -päällikölle sekä linjaorganisaatiossa yksikönjohtajalle ja palvelualuejohtajalle. Kaikki Haipro-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 toimintakäytännöissä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

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

6. HENKILÖSTÖ

Yksikön henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Yksikönjohtaja on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK) ja sosionomi (AMK). Esimiestyön kokemuksesta hänellä on 10 vuotta.

Henkilöstön rakenne on seuraava: sairaanhoitajia (3), sosionomi (1) ja lähihoitajia (13), hoitoapulainen (1). Yksikön henkilöstö täyttää sille asetetut koulutus- ja kelpoisuus vaatimukset. Lisäksi korttelissa työskentelevät yksiköiden yhteinen työvalmentaja sekä kaksi yhteistä yötyöntekijää.

Rekrytoinnin periaatteet

Konsernissa henkilöstörekrytointi voidaan toteuttaa sisäisenä, ulkoisena tai kutsumenettelyinä. Uusia työntekijöitä rekrytoitaessa huomioidaan strategiasta tulevat vaatimukset niin henkilön ominaisuuksien kuin yksikön toiminnan näkökulmasta. Henkilöstösuunnitelmien avulla toimialat ja yksiköt varmistavat, 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 sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Uusien osaajien rekrytoimiseksi järjestetään työnantajatilaisuuksia, osallistutaan alan rekrytointitapahtumiin ja tehdään yhteistyötä erityisesti Suomen Diakoniaopiston ja Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa.

Henkilöstön kelpoisuus varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset sekä ammatinharjoittamisoikeudet (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Työtehtävien niin vaatiessa, tarkastetaan myös rikosrekisteriotteet.

Henkilöstön perehdyttäminen

Konsernin perehdyttämisohjelma koostuu neljästä eri kokonaisuudesta: Diakonissalaitoksen konsernin, toimialojen ja niiden toiminnan esittely, työsuhdeperehdyttäminen, 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

Osaamisen johtaminen on yksi henkilöstöstrategian painopistealueista. Suunnitelmallisella osaamisen kehittämisellä varmistamme, että resurssimme ovat riittävät, henkilöstömme osaaminen vastaa työn vaatimuksia ja työntekijämme motivoituvat hyvän työn tekemiseen. Osaamisen kehittämisen lähtökohdانا on vahvistaa ja monistaa jo olemassa olevaa organisaation kyvykkyyttä. Samalla vahvistetaan strategiasta nousevia keskeisiä tulevaisuuden osaamisalueita. Osaamisen johtamisella varmistamme menestyksikkään 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.

Osaamisen kehittämisen perustana ovat esimiehen ja työntekijän sekä työryhmän väliset vuosittain (tai useammin) käytävät yksilö- 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 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, työnohjaus ja työkiertoon kannustaminen, säännöllisesti toteutetut suunnittelu- ja kehittämispäivät sekä projekteissa työskentely.

Esimieskoulutukseen ja etenkin yksikönjohtajien johtamistaitojen vahvistamiseen, myös työhyvinvoinnin edistämiseksi, panostetaan. Esimiesten työsuhteosaamista 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. Palveluiden ostajien edellyttämät henkilöstöä koskevat kriteerit (mm. muistisairaiden hoitoon perehtyminen) otetaan huomioon henkilöstöasioita suunniteltaessa.

Henkilöstöasioiden kehittämisessä tehdään tiivistä yhteistyötä konsernin henkilöstöpalveluiden, henkilöstön kehittämisen ja työhyvinvoinnin asiantuntijoiden kanssa.

7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Tilaratkaisujen lähtökohtana on ensisijaisesti asiakkaiden hyvinvointi ja kodikas tunnelma turvallisuuden tunteen lisäämiseksi. Tilat on mietitty esteettömyyden kannalta toimiviksi ja selkeästi hahmotettaviksi. Esteettömyyden lisäksi on huomioitu ergonomia, turvallisuus, yksityisyys, viihtyvyys, aseptisyys ja funktionaalisuus. Lisäksi huomiota on kiinnitetty yksityisyyteen, tunnelmaan, omaisen läsnäolon mahdollistamiseen ja tarkoituksenmukaisen välineistön sijoitteluun.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat

Asumisyksikön 37 asukasta asuvat pääosin yhden hengen huoneissa. Yksiköt ovat kooltaan 15–39 m² ja kaksi (2kpl) 39 m². Huoneissa on oma WC ja osassa suihkutila. Asukkaiden käytössä on sauna. Huoneiden varusteluun kuuluu sähkösänky, tynny, patja, liinavaatteet, yöpöytä, pöytä, lipasto ja verhot. Asukkaalla on mahdollisuus tuoda huoneeseensa omia viihtyisyyttä lisääviä tavaroita ja kalusteita.

Asiakkaiden yhteisessä käytössä olevat tilat

Yhteisessä käytössä olevat keittiö- ja ruokailutilat ovat kooltaan riittävät ja viihtyisät. Asukkailla on myös käytössään oleskelu-/ tv-tila. Lisäksi heidän käytössään on sauna. Tupakointi sisätiloissa ei ole mahdollista, tupakkapaikat sijaitsevat asuinkerroksen parvekkeilla ja talon pihalla.

Kiinteistön yhteydessä on yleisiä tiloja, joita voidaan käyttää mm. kokoontumisiin, perhejuhliin, kerhotoimintaan.

Yhteisöllisyyden toteutuminen yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Toimitilojen suunnittelussa on huomioitu yhteisöllisyys. Viihtyisät ja riittävän suuret yhteistilat mahdollistavat monipuolisen harrastetoiminnan toteutumisen. Yksikön yhteiset tilat luovat myös mahdollisuuksia yhdessäoloon.

Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytänteet

Asukashuoneiden ja yleisten tilojen siivous toteutetaan ostopalveluina (L & T) ja hoitoapulaisen toimesta. Siivoojat huolehtivat asukashuoneiden, yleisten tilojen ja kerrosten siivouksesta erillisten ohjeistusten mukaisesti. Yksiköllä on oma kirjallinen siivous- ja keittiötyön suunnitelma, jossa luetellaan selkeästi puhdistuskohteet, puhdistusmenetelmät ja -aineet sekä puhdistustiheys ja käytettävät välineet.

Pyykki- ja jätehuolto toteutetaan osittain ostopalveluina ja osin itse. Henkilökunta kerää ja lajittelee itsepestävät likapyykit omiin säkkeihinsä ja muut pyykit ostopalvelusäkkeihin. Liinavaatteiden pesusta huolehtii Comforta. Hoitohenkilökunta noudattaa työssään huolellista ja tehokasta arkipäivän hygieniää. Yksiköllä on oma kirjallinen siivous- ja puhdistussuunnitelma, jossa luetaan selkeästi puhdistuskohteet, puhdistusmenetelmät ja -aineet sekä puhdistustiheys ja käytettävät välineet.

Jätehuolto: Toiminnassa pyritään minimoimaan syntyvän jätteen määrä. Jätehuollon käytännöissä noudatetaan Diakonissalaitoksen konsernin/kiinteistön omistajan ohjeistuksia jätteen käsittelystä. Ohjeet löytyvät Intrasta.

Sisäilman laadunvarmistusmenettelyt

Havaitut poikkeamat ilmoitetaan kiinteistönomistajalle tai sen edustajalle (isännöitsijä) sekä konsernin turvallisuuspäällikölle. Sisäilmamittaukset tehdään tarvittaessa asukkailla tai henkilökunnalta tulevien ilmoitusten perusteella. Työterveyshuolto tekee ns. työpaikkakäynnit ja tarvittavat sisäilmaoireisiin liittyvät kyselyt.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Asiakkailla on itsellään tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet esim. pyörätuoli, rollaattori ja nostolaitteet. Kaikkiin asuntoihin kuuluu sähköllä säädettävät sängyt. Lisäksi asiakkailla on omat henkilökohtaiset sairauden hoitoon määrätyt laitteet esim. verensokerimittarit. Henkilökunnan käytössä on laitteita ja tarvikkeita, joita käytetään kaikkien asukkaiden terveydentilan seurantaan ja hoitoon. Saarnituvan käytössä mm. seuraavat terveydenhuollon laitteet: verenpainemittarit, verensokerimittari, korvalamppu, kuumemittareita ja alkometri. Muita välineitä ovat mm. stetoskooppi.

Työntekijöiden tehtävänä on huolehtia apuvälineiden ja laitteiden kunnosta. Yksikönjohtajan vastuulla on terveydenhuollon laitteiden vuosittainen huolto. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus havaitsemistaan puutteista tai vaaratilanteista.

Vastuuhenkilön yhteystiedot.

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaa Yksikönjohtaja Liisa Näränen puh. 050 5484818, liisa.naranen@hoiva.fi

Linkki Valviran määräyksiin:

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

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työskentelyssään tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta sekä tarkoituksenmukaisuutta ja raportoi niistä esimiehelle / kiinteistöhuoltoon. Suurempien puutosten tai korjaustarpeiden ilmetessä esimies konsultoi kiinteistöpalvelua sekä yksikönjohtajaa. Havaitut viat korjataan nopeasti ja tarvittavat laitehankinnat toteutetaan konsernin hankintapalveluiden kautta.

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

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Turvallisuussuunnittelusta sekä turvallisuuskoulutuksen ajantasaisuudesta vastaa yksikönjohtaja yhdessä nimetyt turvallisuusvastaavan kanssa. Palvelualueella turvallisuusasioista vastaa palvelualueen johtaja. Turvallisuusasioiden kehittämisestä vastaa palvelualueella yksikönjohtaja Liisa Näränen ja konsernitasolla turvallisuuspäällikkö Kiiikka Sandberg.

HDL- konsernin turvallisuuspäällikkö: Kiiikka Sandberg p. 050 305 9643

Palvelualueen turvallisuuskoordinaattori: Liisa Näränen p. 050 548 4818

Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistetaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että hänen työryhmänsä jäsenillä on riittävät tiedot ja taidot toimia turvallisesti.

Turvallisuuskäsikirja henkilöstölle ja turvallisuuden vuosikello löytyvät Intrasta.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työssään aktiivisesti yksikön ja asiakkaiden turvallisuuden toteutumista ja havainnoi mahdollisia turvallisuusriskejä. Havaitessaan turvallisuutta uhkaavia tilanteita/tekijöitä henkilöstö tekee välittömästi korjaavat toimenpiteet ja raportoi niistä esimiehelle. Yksiköiden turvallisuutta tukevat tilaratkaisujen lisäksi henkilöhälytintjärjestelmä, kameravalvonta, säännöllinen henkilöstön palo- ja turvallisuuskoulutus sekä turvallisuusvastaavien säännölliset tapaamiset. Henkilöhälyttimillä turvataan vartijan / poliisin kutsuminen yksikköön akuutissa tilanteessa. Henkilöstölle on myös säännöllistä ensiapu- ja ergonomiakoulutusta sekä erilliset ohjeet hygieniaosaamiseen liittyen.

Henkilökuntaa perehdytetään säännöllisesti turvallisuusjärjestelyihin kriisitilanteessa.

Yksikön valvontalaitteet ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Palvaroitintjärjestelmä: Sähköiset palvaroitimet kattavat koko rakennuksen.

Automaattinen paloilmoinintjärjestelmä ja kuvaus sen kattavuudesta: Paloilmoinin antaa ennakkohälytyksen sekä tekee palotilanteessa palohälytyksen, joka menee suoraan pelastuslaitokselle. Paloilmoinintjärjestelmä testauksesta kerran kuukaudessa vastaa kiinteistön omistaja.

Savunpoistotjärjestelyt: Automaattinen savun poistoon.

Automaattinen sammutusjärjestelmä: Sprinklerit koko kiinteistössä.

Lukitusratkaisu: Sähkölukot sekä – kulunvalvonta ja mekaaniset lukot.

Kulunvalvontatjärjestelmä: ESMI

Hoitajakutsutjärjestelmä: Kattaa koko kiinteistön.

Palo-osastoinnit: Rakennuspiirustusten ja määräysten mukaan toteutettu.

Pelastustie: Pelastuslaitoksen vaatimusten mukainen; pääsy talon molemmille puolille.

Valvontakameroita on sisäänkäyntien yhteydessä ja piha-alueella. Valvontakameroista vastaa kiinteistön omistaja. Tallentavan kameravalvonnan avulla seurataan yksikön piha-alueita ja ulko-ovia. Kameravalvonta perustuu digitaaliseen järjestelmään, jonka toimintavarmuutta valvotaan säännöllisesti. Tietoihin on pääsy vain nimetyillä vastuuhenkilöillä ja tallenteiden katselu oikeus on laatu- ja turvallisuuspäällikön nimeämällä henkilöllä. Kameravalvontatallenteiden muodostamasta henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste.

Turvallisuussuunnittelu ja turvallisuustoiminnasta vastaavat

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

Turvallisuustoiminnasta vastaavat yksikön vastaava henkilö yhdessä turvallisuus- ja

riskienhallintapäällikön sekä työterveyshuollon kanssa. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti hätäensiapuun sekä tulipalojen ehkäisyyn ja toimintaan tulipalotilanteissa. Henkilöstö on perehdytetty Alppikadun korttelin mahdollisiin riskitekijöihin ja turvallisuusjärjestelyihin kriisitilanteissa.

Turvalaitteet ja hälytysjärjestelmät

Palohälytykset tulevat paloilmoitustauluihin. Kiinteistöhuolto testaa laitteiston kuukauden ensimmäisenä perjantaina. Poistumistiet on merkitty valomerkeillä ja kylteillä. Paloilmoitin painikkeet on merkitty kilvillä ja tarroilla. Asukasvuoteissa on palo/pelastuslakanat. Asukkailla on käytössään hoitajakutsupainikkeet, joilla asukas voi kutsua tarvittaessa apua. Hoitajakutsut kuuluvat ja näkyvät kerroksissa olevilla näyttötauluilla. Yksikön turvallisuusvastaavat tarkkailevat hoitajakutsulaitteiden toimivuutta säännöllisesti. Lisäksi yksikön henkilökunnalla on työvuoronsa aikana käytössä henkilöhälytin jota pidetään mukana koko työvuoron ajan. Henkilöhälytintä painettaessa hälytys menee rakennuksen kaikkiin kerroksiin sekä yksikön puhelimiin ja vartiointiliikkeen hälytyskeskukseen. Vartiointiliike kutsuu tarvittaessa poliisin paikalle. Vartiointipalvelut toteutetaan ostopalveluna (Securitas Oy).

Yksikköön on asennettu kulunvalvontajärjestelmä. Kulunvalvonnalla muun muassa estetään ulkopuolisten henkilöiden pääsy yksikköön. Kulunvalvonta on ulko-ovessa ja yksikön ovesa.

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

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Yksikön turvajärjestelmät ovat tarkoitettuja turvaamaan sekä asukkaiden, että työntekijöiden turvallisuutta. Turvallisuuden tärkeimpiä tekijöitä on henkilökunnan ammattitaito, turvallisuusosaaminen, sekä hyvät vuorovaikutustaidot ja asiakkaiden tuntemus. Asiakasturvallisuutta koskevista poikkeamista raportoidaan ja poikkeamiin haetaan ratkaisuja toimintayksikön sisäisissä palavereissa ja esimiestiimeissä. Vaara- ja uhkatilanne ja poikkeamaraportteja seurataan palvelualueetasolla ja turvallisuuspäällikkö ottaa tarvittaessa kantaa poikkeamiin. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat päivitetään säännöllisesti.

Turvallisuusviestintä

Turvallisuusviestintä pohjautuu 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

Asunto ensin -periaatteen mukainen asuminen rakentuu tuentarpeen arvioinnista sekä sen pohjalta tehdystä yksilöllisestä palvelusuunnitelmasta, jonka pohjalta toteutetaan matalan kynnyksen kuntoutusta. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden kanssa osallistutaan tuentarpeen arviointiin osana asiakastyötä. Tärkein elementti tuen ja palvelujen tarpeen arvioinnissa on asukas itse. Asukasvalinnat tekee tilaajakunta yhteistyössä asumispalveluyksikön kanssa. Asiakkaan muuttaessa yksikköön hänen kanssaan käydään yksityiskohtaisesti läpi yksikön toimintatavat ja erillinen asumissopimus.

Asiakkaalle nimetään vastuuhjaaja heti yksikköön muuttaessa. Vastuuhjaajan tehtäviin kuuluu asukkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kokonaistilanteen kartoitus ja seuranta sekä näistä raportointi moniammatillisen tiimin jäsenille. Vastuuhjaaja huolehtii asukkaalle tarpeen mukaisten lakisääteisten etuuksien ja kuntoutuspalvelujen saamisen.

Palvelusuunnitelma tehdään arjessa pienin askelin ja asukas kirjaa itse omat tavoitteensa ja arvioi niiden toteutumista yhdessä henkilökunnan kanssa. Asiakkaan ja henkilöstön suhde suunnitelmia tehtäessä on vuorovaikutuksellinen, jolloin saadaan esiin sekä asukkaan että henkilöstön näkökulma. Tuen tarpeen arvioinnin ja asumissopimuksen pohjalta tehdään yksilöllinen palvelusuunnitelma yhteistyössä asukkaan, omaisen ja oman ohjaajan kanssa. Asiakkaan palvelu- ja/tai hoitosuunnitelma tehdään RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelman perustaksi kerätään myös tietoja asiakkaan elämästä elämänkaarikyselyn tai -haastattelun avulla. Suunnitelmaan kirjataan konkreettiset hoidon tavoitteet, asiakkaan toiveet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi.

Asiakkaat ohjautuvat yksikköön kaupungin sosiaalipalveluiden SAS-työryhmän kautta.

Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakkaalle järjestetään mahdollisuus tutustua yksikköön yksikönjohtajan opastuksella.

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

Palveluihin tulovaiheessa asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa käydään yhdessä läpi kaupungin ohjeistus asumispalvelumaksun määräytymisestä. Palvelujen kustannusten muutoksista asiakasta informoidaan aina kirjallisesti ja sovitun ajan puitteissa ennen hinnanmuutosten voimaantuloa.

Itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen (yksityisyys, intimitteettisuoja, 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 asiakkaan läheisten kanssa.

Asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista huolehtiminen

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan miten hänen raha-asioitaan hoidetaan. Jos asiakkaan raha-asioista huolehtii henkilökunta, toimitaan rahavarojen käytöstä annettujen ohjeiden mukaisesti. Erillinen ohje Intrassa.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja asiakkaan omaa tahtoa kunnioitetaan päivittäisten toimintojen toteuttamisessa: heräämis- ja nukkumisajat, ruokailut, harrastetoimintaan osallistuminen ym. Kun yksikön henkilökunta joutuu päättämään hoitotoimista asiakkaan puolesta, tehdään se asiakasta kunnioittaen. Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisissä tapauksissa. Rajoitteiden käytöstä keskustellaan aina asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa ja päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee aina hoitava lääkäri. Rajoitteiden käyttö kirjataan asiakkaan asiakastietoihin ja päätös on aina määräaikainen. Rajoitteiden käyttöä seurataan säännöllisesti. Rauhallinen ilmapiiri ja kiireetön tunnelma vähentävät tarvetta liikkumista rajoittavien apuvälineiden käyttöön.

Rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteerit, päätöksentekotapa, menettelytavat, kirjaaminen ja rajoitustoimenpiteiden vaikutusten seuraaminen

Vakavassa vaara- tai uhkatilanteessa yksikköön kutsutaan aina paikalle poliisit, jotka tarvittaessa poistavat uhkaavan asiakkaan yksiköstä. Vakavan väkivalta- / uhkatilanteen tapahtuessa asukkaan asumisen jatkumista yksikössä arvioidaan yhdessä asukkaan sekä sosiaalitoimen kanssa ja arvioidaan muita mahdollisia asumismuotoja. Tarvittaessa asukkaalle annetaan kirjallinen varoitus. Tarvittaessa asukas voidaan lyhyeksi määräajaksi ohjata toiseen asumisyksikköön asumaan, kunnes vaaratilanteen uhka on poistunut ja tilanne käsitelty. Kaikki rajaukset tapahtuvat yksikönjohtajan / palvelualuejohtajan harkinnalla ja ne kirjataan aina asukkaan palvelusuunnitelmaan asiakastietojärjestelmässä.

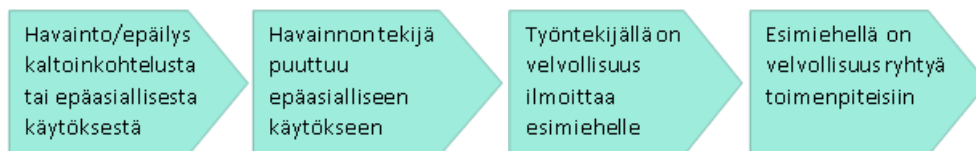
Rajaavia toimenpiteitä tehdään vain asukkaan tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden ollessa uhattuna.

Rajoitteita tai pakotteita on välttämätöntä käyttää tilanteissa, joissa asiakas muodostaa konkreettisen uhan itselleen tai asukastovereilleen. Tilanteet voivat liittyä yksityisyyden, koskemattomuuden tai intymiteettisuojaan loukkaamiseen tai aggressiiviseen käytökseen. Pakotteiden/rajoitteiden käytöstä vastaa aina ulkopuolinen taho.

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.

Menettelyohjeet kaltoinkohtelutilanteessa toimimiselle on koko hoitohenkilöstön tiedossa.



Potilasasiamies neuvoo Helsingin Diakonissalaitoksen 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

Asunnon vuokraamisen yhteydessä asukkaan kanssa keskustellaan asumisen ja palvelun tavoitteista ja niihin sitoutumisesta sekä asumisyksikön pelisäännöistä. Asumisen ja palvelun tavoitteet kirjataan asukkaan palvelusuunnitelmaan. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitos ja Diakonissalaitos toimivat yhteistyössä asukkaiden vuokrasuhteiden hallinnassa. Kaikista asumiseen ja vuokrasuhteeseen olennaisesti vaikuttavista tapahtumista ilmoitetaan asukkaiden asioita hoitavalle sosiaalityöntekijälle. Sosiaaliviraston edustajalla on oikeus toimintayksiköiden tarkastamiseen vuokrakauden aikana. Toimintaperiaatteena on, että vuokrasuhteeseen liittyviin ongelmiin haetaan ratkaisut yhteistyössä asukkaan ja hänen asioitaan hoitavan sosiaalityöntekijän kanssa. Aina pyritään

hakemaan muita ratkaisuja, kuin vuokrasuhteen päättäminen. Jos vuokrasuhde joudutaan jostain syystä päättämään, päättämisen perusteet käydään läpi asianomaisen sosiaalityöntekijän kanssa.

Asiakassuhteen päättymiseen liittyvät toimenpiteet määräytyvät asiakkuuden mukaan. Kaupungin ja kuntien asiakassuhteiden päättymisestä ja menettelytavoista sovitaan yhdessä asiakkaita sijoittavien ryhmien kanssa. Yksityisasiakkaan palvelusopimus määritellään yhdessä asiakkaan ja omaisen/edunvalvojan kanssa. Asiakassuhteiden purkamiseen liittyvät syyt käydään läpi yhdessä asiakkaan omaisen/edunvalvojan kanssa.

Asiakassuhde päättyy, kun asukas irtisanoo palvelusopimuksen. Sopimus lakkaa olemasta kahden viikon kuluttua irtisanomisesta lukuun ottamatta tilanteita, joissa asiakas on joutunut sairaalaan tai hän on kuollut. Sairaalaan joutuessaan palvelu keskeytetään ja maksuvelvollisuus katkeaa viiden vuorokauden kuluttua siitä, kun tapaus on annettu henkilökunnan tietoon. Kuolemantapauksessa sopimus päättyy heti kun asiasta on tiedotettu henkilökuntaa.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämävastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Diakonissalaitoksen Hoiva Oy
Potilasasiamies
Kimmo Hannus
Alppikatu 2, 00530 Helsinki
kimmo.hannus@hoiva.fi

Kuluttajansuojalain piiriin kuuluvat palvelut
Palvelualuejohtaja Johanna Arppe, puh. 050 401 8719, johanna.arppe@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

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

6. Potilas- ja lääkevahingot PVK:lle (Potilasvakuutuskeskus).

Muistutukset käsitellään ja niihin puututaan välittömästi tarvittavin toimenpitein.

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

Asiakkaiden nimetyt sosiaalityöntekijät vierailevat yksikössä säännöllisesti ja osallistuvat yhteistyöpalaveriin. Yksiköstä pidetään tiiviisti yhteyttä asukkaan sosiaalityöntekijöihin ja muihin verkostoihin. Asiakkaille laaditaan yksilölliset palvelusuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Yksikönjohtajat ja vastaavat ohjaajat tapaavat sosiaalitoimen edustajia säännöllisesti ja käsittelevät palvelun toteutumista.

Toimintayksikkö tekee säännöllistä yhteistyötä kaupungin kotihoidon ja vanhustyön sosiaalitoimen kanssa. Tämän lisäksi kaupungin kotihoidon ja vanhustyön edustajia kutsutaan hoitoneuvotteluihin tarpeen mukaan.

Kuluttajasuojaa koskeva informaatio

Yksikössä toimitaan kuluttajasuojaa koskevien toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Palvelusopimuksissa on ohjeistettu, miten toimitaan reklamaatiotilanteissa.

Toimintayksikön ilmoitustaululla on potilasasiamiehen yhteystiedot.

Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakastyön eettisiä periaatteita, asiakkaiden asemaa ja oikeuksia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kehittämissäpäivissä, työnohjauksissa sekä koulutuksissa. Asiakkaita kannustetaan aktiivisuuteen ja osallisuuteen, jotta asiakkaiden näkökulmat sekä kokemukset palvelusta tulevat kuulluksi vielä enemmän. Palvelun laatua ja asiakkaiden asemaa käsitellään ja kehitetään myös yhteisissä yhteisö- sekä kehittämissäpäivissä. Säätiön potilasasiamies käy yhteisöjen kehittämissäpäivissä kertomassa asukkaille heidän oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan viedä havaittuja epäkohtia eteenpäin.

Henkilöstöä koulutetaan ja informoidaan asiakaan 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 laatuavoitteemme

Keskeinen perusarvomme on ihmisarvon kunnioittaminen; millä varmistamme asukkaan hyvän hoidon toteutumisen. Asukkaalla 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 asukkaan hyvänä elämänlaatuna. Loukkaamattomuus, kunnioitus ja yhdenvertaisuus samoin kuin asukkaan 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 hoito takaa asukkaalle toimintakyvyn mahdollisimman pitkään. Toimimme myös ekologisesti kestäväällä tavalla.

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

Asiakkaalle tarjotaan tuen ja hoivapalvelujen tarpeessa oleville henkilöille, joille ei löydy helposti muualta palveluasuntoa tai hoivakotia. Toiminnalla pyritään vakiinnuttamaan asukkaalle edellytyksiä kohentaa tai säilyttää toimintakykyään, mahdollistaa pysyvä asuminen sekä helpottaa sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisussa. Asukkaille tarjotaan tiivistä hoivaa ja huolenpitoa. Asukkaiden elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan yksilöllisesti, asukkaalle omien tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Asukkaita ohjataan ja tuetaan mm. terveydenhoidollisissa ja taloudellisissa asioissa, hakeutumisessa erilaisiin palveluihin sekä verkostojen rakentamisessa. Asukkaiden hoitoa ja hoivaa toteutetaan kunkin asukkaalle tarpeiden pohjalta ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Myös päivittäiset toiminnot järjestetään niin, että ne tukisivat asukkaalle toimintakykyä ja oman elämän halluunottoa.

Hoitotyötä toteutetaan osallisuutta tukevalla toimintatavalla. Asiakkaita kannustetaan ja aktivoidaan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa) jotta asiakkaan elämänhallinta ja toimintakyky päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät.

Ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvät käytännöt (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Ruokapalveluista vastaa Fazer Food Services. Ruoan omavalvonnasta vastaa ruokapalvelun toimittaja. Ruokalistat on suunniteltu ravitsemussuosituksien huomioiden.

Ruoka tarjoillaan asukkaille lämpimänä (60 C) ja se täyttää valtion ravitsemusneuvottelukunnan määräykset ja suositukset. Asukkailla on mahdollisuus ruokailla omassa huoneessaan, keittiössä ja yleisissä tiloissa. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan ja tarkkaillaan säännöllisesti erilaisin keinoin, esim. Rai-laatuindikaattorit, henkilökunnan tekemät havainnot, säännölliset punnitukset ja laboratoriokokeet. Aterioita sekä välipaloja tarjotaan 4-5 kertaa vuorokaudessa sekä tarvittaessa.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Yksikössä on nimetyt ruokavastaavat jotka yhdessä esimiesten kanssa tekevät yhteistyötä Sodexon ravintolapäällikön kanssa. Ruokahuollon vastuuhenkilönä toimii Yksikönjohtaja Liisa Näränen, puh. 050 5484818, liisa.naranen@hoiva.fi

Päivittäisen toiminnan järjestäminen

Päivittäisessä toiminnassa pyritään tukemaan asiakkaiden omannäköistä arkea. Harrastetoiminnan ja ulkoilumahdollisuuksien järjestämisen lähtökohtana ovat asiakkaiden tavat ja toiveet. Harrastetoiminnan ja ulkoilun yksilölliset tavoitteet ja seuranta kirjataan asiakastietoihin.

Toiminnan toteuttamisessa on mukana myös vapaaehtoisia. Vapaaehtoistoiminnasta vastaavat konsernin tasolla kansalaistoiminnan tuottaja ja vapaaehtoistoiminnan koordinaattori. He tukevat vapaaehtoistoimintaa järjestämällä vapaaehtoisille yhteisiä valmennustilaisuuksia, työhönjausta sekä virkistystapahtumia ja -toimintaa.

Yksikössä vapaaehtoistoiminnasta vastaa Tarleena Saarinen.

Asiakkaiden päivittäisiä toimintoja tuetaan yksilöllisesti asiakkaan omien tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan esim. vapaaehtoistoimintaan, päihdekuntoutukseen, työtoimintaan sekä yhteiseen virkistys- ja vapaa-ajantoimintaan.

Yksikössä henkilökunta tuo yhteistyössä vapaaehtoistyöntekijöiden, muiden järjestöjen, seurakuntien sekä alan opiskelijoiden kanssa vaihtelua asukkaidensa arkeen järjestämällä erilaisia ryhmiä, teema- ja retkipäiviä, merkkipäiviä, juhlapyhien viettoa, yhteislaulua ja muuta yhdessäoloa. Asukkaiden on lisäksi mahdollista osallistua kesäleirille. Asiakkaat tuottavat kulttuuria, taidetta ja erilaista tekemistä sekä omatoimisesti että henkilöstön kanssa. Yhteistyötä tehdään eri taidelaitosten kanssa, kuten Kansallisteatterin, Kansallismuseon ja Teatterikorkeakoulun kanssa.

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

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

Hygieniakäytännöt ja infektio tartuntojen ehkäiseminen sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Hoitohenkilökunta noudattaa työssään huolellista ja tehokasta arkipäivän hygieniää sekä päivittää osaamistaan säännöllisellä hygieniakoulutuksella.

Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi toiminnassa noudatetaan aseptisia työtapoja siinä määrin kuin se kotiympäristössä on mahdollista. Toimintayksiköissä on käytössä käsihuuhteet ja tarvittavia suojavälineitä. Infektio tautien (leviämisen) ehkäisemiseksi on laadittu ohjeita. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä HUS-piirin ja/tai kunnan kanssa lisäohjeistuksen saamiseksi.

Infektio tautien seuranta toteutetaan HUS-piirin ja/tai kunnan ohjeistuksen mukaan. Helsingin kaupungin toimesta yksikössä tehdään tasaisin väliajoin myös hygieniä-auditointi.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Asiakkaiden osallistamista asumisen ja toiminnan kehittämiseen lisätään ja asukkaita kannustetaan ja rohkaistaan aktiivisesti yhteisen toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaita otetaan nykyistäkin enemmän mukaan kehittämispäiviin, toiminnan ideointiin ja toteutukseen. Asiakkaiden toiveita toiminnan kehittämistä tiedustellaan aktiivisesti osana arkea ja niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin. Yhteistyössä Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kanssa tutkitaan keinoja asiakkaiden aktiivisuuden lisäämiseen. Toiminnan sisällöllistä kehittämistä tehdään yhteistyössä säätiön kehittämispalveluiden kanssa.

Asiakastyötä ja päivittäisiä toimintoja kehitetään kehittämispäivissä sekä viikoittain pidettävissä tiimipalaverissa.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Yksikön henkilökunta seuraa ja tarkkailee päivittäin asukkaiden terveydentilaa. Asukkaiden lääkäripalveluista sekä muista terveydenhuollon palveluista vastaa Kalasataman terveysasema ja tarvittaessa julkinen erikoissairaanhoido. Asukkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa, otetaan yhteys joko terveysneuvontapalveluun tai soitetaan 112. Asukkailla on mahdollisuus käyttää myös yksityislääkäreitä omalla kustannuksellaan.

Toimintayksikön lääkäripalvelut ja asiakkaiden sairauden hoito kiireettömissä tilanteissa

Asukkaiden terveyspalvelut järjestyvät Helsingin kaupungin terveyskeskuksen Kalasataman terveysasemalta. Lisäksi yksikössä on omana nimettynä lääkäriä Elisa Jokelin (Piika&Sisar). Hiv-positiivisten erityispalvelut järjestyvät yhteistyössä Auroran sairaalan infektioyksikön kanssa.

Kiireellisen sairanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen

Asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa, yksikön henkilökunta tekee tarpeelliset ensiaputoimenpiteet ja soitetaan 112.

Erikoissairaanhoidon käyttö ja saatavuus

Asiakkaat hakeutuvat erikoissairaanhoidon palveluihin terveydenhuollon läheteellä. Tarvittaessa asiakkaille anotaan Kelasta kuntoutuspäätöstä terapiapalveluiden saamiseksi.

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 vähintään kerran vuodessa. Henkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan vähintään kerran vuodessa tapahtuvalla koulutuksella ja testauksella. Lääkkeiden jakoluvat ja pistosluvat tarkastetaan kaksi kertaa vuodessa.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain yleisten säännösten ja ohjeiden mukaan. Yksikössä on nimetty kaksi (2) lääkevastuuhoitajaa. Lääkepoikkeamat kirjataan ja niitä seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa korjataan käytäntöjä.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Liisa Näränen p. 050 5484818

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Diakonissalaitoksen Hoiva Oy
Potilasasiamies
Kimmo Hannus
Alppikatu 2, 00530 Helsinki
kimmo.hannus@hoiva.fi

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Hoitohenkilökunta käy säännöllisissä lisäkoulutuksissa. Ammattitaitoa ylläpitäviä ja lisääviä koulutuksia pyritään järjestämään 3 päivää vuodessa per henkilö.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä on kirjalliset ohjeet)

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksen tunteminen ja noudattaminen on tärkeä osa Diakonissalaitoksen palveluiden hyvää laatua. Tietosuojan ja tietoturvan merkitys on korostunut entisestään esimerkiksi sote-palveluiden hankintakilpailutuksissa ja 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.

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Asiakastiedot kirjataan sähköisesti asiakastietorekisterijärjestelmään. Tuotettaessa palvelua ostopalveluna toimii rekisterinpitäjänä kunta. 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. Kirjaamisen ohjekansio on työvälineenä osastolla, lisäksi se on tallennettuna henkilöstön käyttämään tietokantaan. Kaikki hoitotyössä merkityksellinen tieto ja tapahtumat kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Asukkaan 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 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. 040 0728516, 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.

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

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

Tietohallinnon tehtävänä on tukea Diakonissalaitoksen ydintoimintoja, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottamista ja koulutusta. Tietohallinto ylläpitää ja valvoo Diakonissalaitoksella käytössä

olevien asiakastieto- sekä muiden tietohallintojärjestelmien käyttöä lain edellyttämin velvollisuuksiin ja säädöksiin.

Asiakastietojärjestelmät on varmuuskopioitu ja arkistoitu lain vaatimin edellytyksin. Asukasasiakirjojen 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 käyttäjälökiere 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

Comforta Oy
Lassila & Tikanoja Oy
Securitas
Sodexo

Kehittämissuunnitelma

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

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Jokainen yksikönjohtaja vastaa omalla vastuualueellaan omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimustenmukaisuudesta muutoinkin. Yksikönjohtaja käsittelee henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman sisällön. Yksikönjohtaja hyväksyy suunnitelman omalla esimiehellään.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

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 yksikönjohtajalla. Omavalvontasuunnitelmat tallennetaan Intranettiin.

Helsinki 8.6.2020

**Ella Suojalehto
Liiketoimintajohtaja
Diakonissalaitoksen Hoiva Oy**