



APUKOLMIO OY - yksityisen kotipalvelun omavalvontasuunnitelma

Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot:

Apukolmio Oy
Y- tunnus: 2444682-4
Sorinkatu 4 C 311, 33100 Tampere
Puhelinnumero: 050 328 8512
Sähköposti: info(at)apukolmio.fi

Arvot ja toimintaperiaatteet;

- turvallisuus ja asiakaslähtöisyys
- tasa-arvoinen työyhteisö ja joustavuus
- ammatillinen osaaminen
- innovatiivisuus ja yhteisöllisyys
- tuloksellisuus ja vaikuttavuus
- ekologisuus

Toiminta-ajatus

Päämääränä on tukea asiakkaan arkea sekä toimintakykyä, ja auttaa asiakasta tutussa ja turvallisessa ympäristössä – kotona. Tavoitteena on mahdollistaa omassa kodissa asuminen ikäihmisille. Tarjoamme laadukasta kotipalvelua sekä henkilökohtaista avustuspalvelua. Tarjoamme omaishoitajille mahdollisuuden lepoon ja virkistymiseen sekä tuemme heidän jaksamistaan. Kotipalveluiden tukipalvelut tuotetaan asiakkaan toiveen mukaisella tavalla. Omaisten toiveet huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palveluketjussamme huomioimme eettiset toimintatavat ja huomioimme asiakkaan kodin olevan työkohteemme.

Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Jatkuva oman ammattitaidon ja osaamisen ylläpito koulutuksen avulla. Lain, asetusten ja säädösten säännöllinen tarkistus. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen vuosittain. Työntekijöiden rekrytoinnin yhteydessä taustojen, ammattitaidon, työkokemuksen sekä asianmukaisten lupien tarkistus. Työntekijöiden perehdytys ja työhön opastus, koulutus ja työnohjaus. Työajan, työn sisällön ym. dokumentointi ja seuranta. Asiakastyytyväisyyden mittaus, asiakaspalautteen seuraaminen sekä dokumentointi. Mahdollisten häiriö-, virhe – ja vaaratilanteiden dokumentointi sekä seuraaminen. Viranomais- ja omaisyhteistyö. Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Uusi työntekijä perehdytetään työhön ennen itsenäistä työn aloittamista. Työntekijä saa kirjalliset työohjeet asiakkaittain. Toimintaohjeet kirjallisesti, virhe-, vika- ja vaaratilanteiden dokumentointi, sekä ohje niiden ilmoittamisessa ja kirjaamisessa. Työntekijöiden omaehtoisen ammattikoulutuksen tukeminen sekä työnantajan tarjoama koulutus ammattitaidon ylläpitämiseen. Vuosittain kehityskeskustelu työntekijän kanssa.

Henkilöstö

Toimitusjohtaja sekä rekisterivastaava Minna Kaistila, potilasasiamies sekä taloushallinnon vastaava Ulla Hautoniemi, koordinaattori ja asiakaspalveluvastaava Osmi Mykkänen. Lisäksi sairaanhoitaja vastaamassa omaishoidon setelillä tuotettavista palveluista. Kotipalveluiden työntekijöitä yhteensä 6 henkilöä, henkilökohtaisena avustajana toimii 9 henkilöä, 1 henkilö kotitalkkarin tehtävissä.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Uusi työntekijä haastatellaan aina henkilökohtaisesti. Hakija toimittaa CV:n sekä ammattitutkintodistukset sekä työtodistukset. Hakijan tausta ja sopivuus alalle tarkistetaan ottamalla yhteys edellisiin työpaikkoihin tai suosittelijaan. Kielitaito varmistetaan tutkinto- tai kielitodistusten avulla. Mikäli työntekijä työskentelee alaikäisten lasten kanssa, vaaditaan voimassaoleva rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä.

Uusi työntekijä käy aina Apukolmion perehdytysjakson läpi ennen työn aloittamista. Perehdytyksessä käydään läpi yrityksen käytännöt sekä työhön liittyvät opastukset. Työntekijä saa aina myös kirjallisesti ohjeet yrityksen käytännöistä sekä työhön liittyvistä ohjeistuksista.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta.

Työnohjaus järjestetään työnantajan toimesta. Kehityskeskustelu järjestetään vuosittain esimiehen kanssa. Mahdollisuus spontaaniin palautteeseen esimiehelle. Työterveyshuollon järjestäminen ja työhyvinvoinnin ja – terveyden ylläpito mm. liikunta – tai kulttuurisetelien avulla. Työnantajan tarjoama koulutus sekä kannustetaan omaehtoiseen ammattitaidon ylläpitämiseen ja koulutukseen.

Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Kotipalvelun työt suoritetaan asiakkaiden kodeissa. Kotipalvelun työt mm. siivous suoritetaan pääsääntöisesti asiakkaan aineilla ja välineillä. Uuden asiakkaan kohdalla koordinaattori käy välineet ja aineet läpi arviointikäynnin aikana. Asiakkuuden vakiintuessa oma työntekijä ilmoittaa aine- ja välinetarpeiden päivityksestä asiakkaalle ja esimiehelle. Osaan työkohteista viedään aineet ja työvälineet Apukolmion puolesta. **Potilasasiamies** Ulla Hautoniemi, puh.050 407 9532, email ulla@apukolmio.fi

Pirhan sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot:

sähköposti sosiaaliasiavastaava@pirha.fi, puhelin 040 800 4186, puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11. Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Tietosuojaseloste

Apukolmio Oy:n tietosuojaseloste on saatettu tietosuojalain mukainen ja tietosuojamenettely vastaa EU:n tietosuojadirektiiviä.

Rekisterinpitäjä: Apukolmio Oy, Sorinkatu 4 C 311, 33100 Tampere, Y-tunnus 2444682-4

Rekisterin nimi: Apukolmion asiakasrekisteri

Rekisterinpitäjän yhteystiedot: puh. 050 328 8512, email: info@apukolmio.fi

Henkilötietojen käsittely perustuu yleisen tietosuojalainsäädännön ohella asiaa koskevaan yksityiskohtaiseen lainsäädäntöön sekä asiakkaan kanssa tehtyihin sopimuksiin tai suostumukseen.

Asiakkaasta rekisteröidään nimi, yhteystiedot, lähiomaisen yhteystiedot sekä sosiaaliturvatunnus, jota tarvitaan palveluiden tuottamiseen viranomaispäätöksillä mm. palvelusetelillä. Tietojen käsittelyn osalta on huomioitu käsittelyn rajoittaminen vain kunkin käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisiin tietoihin. Kun henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen, lopetamme tietojen käsittelyn suostumuksen peruuttamisen jälkeen.

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus.

Kun kyseinen palvelu annetaan kunnan/kuntayhtymän tai hyvinvointialueen toimeksiantosopimuksella, toimii ko. toimeksiantaja rekisterinpitäjänä. Tällöin kunta/kuntayhtymä/tms päättää kaikesta tietojen luovutuksesta, myös silloin kun siihen on lakisääteinen perusta.

Asiakastietoja käytetään asiakkaan kanssa tehdyn palvelusopimuksen solmimiseen, sovittujen palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen, asiakassuhteen hoitamiseen, palvelun laskutukseen, kirjanpitoon, kotitalousvähennykseen oikeuttaviin koosteisiin arvonlisäverottomien ostojen osalta, asiakaspalautteiden kyselyihin sekä lakisääteisten raporttien toimittamiseen viranomaisille.

Asiakasrekisteriin tallennettujen henkilötietojen säilytysajoissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa sääntelyä tietojen säilytysajoista. Asiakkaalla on oikeus pyynnöstä saada tietää, käsittelee Apukolmio Oy henkilötietojaan. Asiakkaalla on oikeus korjata tai täydentää käsittelyn kannalta virheellinen tai puutteellinen henkilötietosi. Asiakkaalla voi olla oikeus poistaa henkilötiedot tietyissä asetuksessa tarkoitetuissa tilanteissa. Poistamme tiedot pyynnöstä, mikäli lainsäädännössä määritellyt perusteet täyttyvät. Asiakkaalla on tietyissä tilanteissa oikeus siirtää hallussamme olevat henkilötietosi itselleen tai toiselle rekisterinpitäjälle. Oikeus koskee sellaisia henkilötietoja, jotka asiakas on itse toimittanut meille ja joita käsittelemme suostumuksesi nojalla tai toteuttaaksemme sellaisen sopimuksen, jossa asiakas on osallinen. Oikeus koskee niitä tietoja, joita käsitellään automaattisen tietojenkäsittelyn avulla. Osa tiedoista voi olla paperikopiona eikä oikeus koske tällaisia asiakirjoja.

Asiakkaalla voi olla oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä. Lopetamme henkilötietojen käsittelyn pyynnöstä, mikäli kyse on lainsäädännössä määritetyistä tilanteista. Asiakastietoja ei luovuteta kolmannelle taholle. Asiakastiedot luovutetaan vain lainmääräämissä tapauksissa viranomaisille.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Jokaiselle kotipalvelun asiakkaalle tehdään kirjallinen palvelusopimus sekä työohjeistus (sopimus töistä, käytettävästä työajasta ja toimenpiteistä). Mahdolliset riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet pyritään ennakoimaan ja niihin voidaan varautua sekä ohjeistaa työntekijä.

Työntekijä ohjeistetaan ilmoittamaan kaikista poikkeamista, läheltä piti - tilanteista ym. esimiehelle. Palautteen ja poikkeamien ilmoittaminen pyritään tekemään mahdollisimman helpoksi ja kannustetaan työntekijää avoimuuteen.

Poikkeamat dokumentoidaan ja käsitellään yhdessä esimiehen kanssa ja etsitään ratkaisut tilanteiden välttämiseen jatkossa. Tiimipalavereissa käydään tilanteet läpi, jotta näistä opitaan yhdessä.

Läheltä piti – tilanteet ym. mahdolliset epäkohdat käydään läpi työntekijä-/esimieskeskusteluissa. Tapahtumat dokumentoidaan. Etsitään yhteisesti ratkaisuja ja tarkistetaan käytännöt, jotta vastaavat tilanteet vältetään. Tiimipalavereissa tilanteet käsitellään yhteisesti, jotta opitaan välttämään vastaavat tilanteet ennakolta. Ohjeistukset ja mahdollisesti myös työnohjaus sekä työtavat tarkistetaan ja korjataan tarvittaessa. Kaikki toimenpiteet ja keskustelut pyritään käymään rakentavassa ilmapiirissä.

Esimies hoitaa tiedotuksen sekä tiimipalaverit henkilöstön kanssa rakentavassa yhteistyöhengessä. Potilasasiamies tai esimies vastaa tarvittaessa tiedotuksesta viranomais- ja yhteistyötahoille.

Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Apukolmio Oy ei käsittele potilasasiakirjoja. Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Minna Kaistila, Apukolmio Oy, Sorinkatu 4 C 311, 33100 Tampere. Puh. 050 407 9576.

Asiakkaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Asiakkaalle ja/tai omaiselle toimitetaan sopimuksen yhteydessä palautelomakkeita. Palautetta voi antaa myös työntekijälle tai toimistolle tai nettisivujen kautta. Asiakkaalle ja omaiselle annetaan tiedoksi esimiesten, tietosuojavastaavan sekä potilasasiamiehen nimet sekä yhteystiedot. Asiakasta kannustetaan rakentavaan yhteistyöhön, vaikuttamiseen sekä vapaaseen palautteen antoon. Asiakaspalautte kirjataan ja se käsitellään työntekijän sekä esimiehen yhteisessä palaverissa. Tarvittaessa esimies käsittelee palautteen ja vie asian eteenpäin potilasasiamiehen tai tietosuojavastaavan tiedoksi ja toimenpiteitä varten. Jokainen käsittelykerta dokumentoidaan. Mikäli palaute edellyttää, annetaan se tiedoksi yhteistyötaholle sekä viranomaisille. Asiakaspalautte käsitellään aina myös asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Asiakaspalautte on aina arvokasta tietoa ja sen avulla voimme Apukolmiossa kehittää ja mahdollisesti parantaa toimintaamme ja toimintatapojamme. Siksi kaikki palaute dokumentoidaan ja se käydään asianmukaisesti läpi palveluketjussamme. Toiminta- ja työtapojen tehostaminen, asiakastyytyväisyyden kohentaminen, turvallisuus sekä työturvallisuus ja työhyvinvointi ovat avainasemassa.

Omaavalonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Apukolmion yrittäjät vastaavat omaavalonntasuunnitelman seurannasta sekä päivityksestä. Omaavalonntasuunnitelman sisältöä käydään läpi tiimipalavereissa. Työhön perehdytyksessä uuden työntekijän kanssa käydään omaavalonntasuunnitelman sisältö läpi.

Omaavalonntasuunnitelma on nähtävissä toimistossa sekä nettisivuilla. Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaavalonntasuunnitelman sisältöön.